



**Universidade de  
Aveiro**  
2017

Departamento de Comunicação e Arte

**ANDREIA CORREIA  
RIBEIRO**

**IDEALIZAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO MÓVEL DE  
APOIO A REFUGIADOS NA SUA INTEGRAÇÃO EM  
PORTUGAL**



**Universidade de  
Aveiro**  
2017

Departamento de Comunicação e Arte

**ANDREIA CORREIA  
RIBEIRO**

**IDEALIZAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO MÓVEL DE  
APOIO A REFUGIADOS NA SUA INTEGRAÇÃO EM  
PORTUGAL**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para  
cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de  
Mestre em Comunicação Multimédia, realizada sob a orientação  
científica do Dr. Vania Baldi, Professor auxiliar do Departamento  
de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho à minha família por sempre me apoiar e possibilitar que prosseguisse com os meus estudos.

## **o júri**

presidente

**Prof. Dr. Pedro Alexandre Ferreira dos Santos Almeida**  
professor auxiliar da Universidade de Aveiro

**Prof. Dr. Rui Pedro Costa Rodrigues**  
professor auxiliar do Instituto Superior Miguel Torga

**Prof. Dr. Vania Baldi**  
professor auxiliar da Universidade de Aveiro



**agradecimentos**

A todos os que estiveram envolvidos e contribuíram na escrita deste documento, em particular ao meu Orientador pelo apoio e tempo prestados.

**palavras-chave**

Refugiados, integração, smartphones, Apps, ajuda humanitária.

**resumo**

Perante a crescente adesão às novas tecnologias por parte das agências humanitárias nas suas ações e, considerando a crise de refugiados que se assiste na Europa, torna-se relevante refletir sobre a possível convergência entre tal questão social e a dimensão tecnológica, numa tentativa de minimizar os danos e responder às necessidades dos refugiados. As novas tecnologias permitem que as comunidades em risco, fácil e rapidamente enviem pedidos e alertas e partilhem informações importantes com os humanitários.

Esta investigação incidiu na adoção das novas tecnologias na ajuda humanitária, com principal destaque para a utilização de *smartphones* por parte dos refugiados que escapam das várias guerras que ocorrem em países como a Síria ou nas zonas subsaarianas e, que tentam sucessivamente integrar-se no país de acolhimento.

O presente trabalho compreende então uma aproximação à temática em questão, através do levantamento de bibliografia pertinente e do estado da arte de aplicações móveis e sites de apoio a refugiados e vítimas de desastres naturais. Posteriormente, foi realizada uma recolha de dados qualitativos junto de refugiados e representantes de instituições de apoio com o intuito de gerar uma compreensão aprofundada acerca dos usos, tendências e potencialidades das aplicações móveis nas diásporas migratórias. Todas estas etapas foram essenciais para alcançarmos o nosso objetivo principal: a idealização de uma App de apoio à integração dos refugiados em Portugal.

**keywords**

Refugees, integration, smartphones, apps, humanitarian aid.

**abstract**

In view of the growing adoption of new technologies by humanitarian agencies in their actions, and considering the refugee crisis in Europe, it is important to reflect on the possible convergence between this social issue and the technological dimension, in an attempt to minimize and respond to the needs of refugees. New technologies enable at-risk communities to quickly and easily send requests and alerts and share important information with the humanitarian community.

This research focused on the adoption of new technologies in humanitarian aid, with a particular emphasis on the use of smartphones by refugees who escape the various wars that take place in countries such as Syria or in sub-Saharan areas and who are trying to integrate in the host country.

The present work comprises an approximation to the subject in question, through the collection of literature review and the state of the art of mobile applications and websites aimed at refugees and victims of natural disasters. Subsequently, qualitative data collection was carried out among refugees and representatives of aid organizations to generate an in-depth understanding of the uses, trends and potential of mobile applications in migratory diasporas. All these steps were essential to achieve our main goal: the conceptualization of an app for refugees in Portugal.

# ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Caracterização do problema de investigação .....	1
1.2. Finalidades, objetivos e questão de investigação.....	3
2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO .....	5
2.1. Procedimento metodológico.....	5
2.2. Participantes .....	7
2.3. Técnicas e instrumentos de recolha de dados.....	8
2.4. Modelo de análise .....	10
3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	11
3.1. Definição de refugiado e breves contextualizações da guerra na Síria .....	11
3.2 A escassez de informação e as ferramentas utilizadas para a combater .....	13
3.3. Requerentes de asilo e refugiados no contexto português .....	14
3.4. As TIC em contextos de conflito e desastres naturais.....	22
3.5. Os refugiados e os <i>smartphones</i> .....	24
3.6. Estado da Arte das tecnologias utilizadas.....	28
4. APLICAÇÃO MÓVEL IDEALIZADA.....	39
4.1. Público-alvo .....	39
4.2. Concetualização e especificação funcional.....	40
4.3. <i>Mockups</i> de validação funcional.....	42
4.4. Apresentação das principais funcionalidades.....	43
4.5. Alterações realizadas ao protótipo após análise dos dados recolhidos.....	47
5. Conclusões .....	49
5.1. Reflexão crítica.....	51
5.2. Limitações encontradas .....	52
5.3. Sugestões para melhorias futuras.....	52
6. Bibliografia.....	53
7. Webgrafia .....	57
Anexos .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Quadro síntese da metodologia utilizada .....	7
Figura 2 - Modelo de análise .....	10
Figura 3 - Escolaridade da população imigrante em Portugal .....	15
Figura 4 - Alguns elementos presentes na versão <i>online</i> do <i>Welcome Kit</i> .....	17
Figura 5 - Mapa de crise da Líbia .....	22
Figura 6 - Aspeto visual da aplicação móvel Moin.....	29
Figura 7 - Aspeto gráfico da App Love Europe.....	30
Figura 8 - Aspeto gráfico da App RefuChat.....	31
Figura 9 - Aspeto gráfico da App RefInfo.....	33
Figura 10 - Aspeto gráfico da aplicação móvel Hi.....	34
Figura 11 - Aspeto gráfico da plataforma cartodbrefugiados1.....	36
Figura 12 - Aspeto gráfico do site CPR Help num dispositivo móvel .....	37
Figura 13 - Quadro síntese das tecnologias utilizadas .....	38
Figura 14 - Aspeto gráfico de uma publicação no modo "mapa" .....	44
Figura 15 - Ecrã "Bem Vindo a Portugal" .....	45
Figura 16 - Ecrã "Comunidade" .....	46
Figura 17 - Aspeto gráfico dos três principais ecrãs do protótipo final.....	48
Figura 18 - Alguns dos ecrãs presentes na componente informativa.....	48
Figura 19 - Alguns dos ecrãs presentes na component social.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Apoios sociais prestados pelo CPR .....	59
Anexo 2 - Lista de tópicos para entrevista não estruturada .....	60
Anexo 3 - Perguntas Entrevista Semiestruturada .....	61
Anexo 4 - <i>Welcome Kit</i> do AMC .....	62
Anexo 5 - Números de telefone úteis.....	65
Anexo 6 - <i>Sketches</i> .....	66
Anexo 7 - Alguns ecrãs do protótipo de baixa-fidelidade.....	67
Anexo 8 - Alguns ecrãs do protótipo de alta-fidelidade.....	68
Anexo 9 - Questionário de usabilidade.....	70
Anexo 10 - Resultados dos Questionários.....	73

## **LISTA DE ACRÓNIMOS**

**ACNUR** - Alto Comissariado da ONU para os Refugiados

**APGES** – Associação Plataforma Global de Apoio a Estudantes Sírios

**CICV** - Comitê Internacional da Cruz Vermelha

**CPR** – Conselho Português para os Refugiados

**DIY** - *Do It Yourself*

**IFRC** - Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho

**IRC** - International Rescue Committee

**ITU** - International Telecommunication Union

**JRS** – Serviço Jesuíta aos Refugiados

**MOOC** - Curso Online Aberto e Massivo

**OCHA** - Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários

**ONGs** - Organizações Não Governamentais

**STT** – Serviço de Tradução Telefónica

**TIC** - Tecnologias Da Informação e Comunicação

**UX** – *User Experience*

# 1. INTRODUÇÃO

Neste capítulo é feita uma aproximação à temática do projeto, as suas finalidades e objetivos, sendo ainda colocada a questão de investigação.

## 1.1. Caracterização do problema de investigação

*“Syria’s has been the most socially mediated civil conflict in history. An exceptional amount of what the outside world knows—or thinks it knows—about Syria’s nearly three-year-old conflict has come from videos, analysis, and commentary circulate through social networks.”*

*(Lynch, Freelon, & Aday, 2014)*

Atualmente, as populações afetadas por desastres ou conflitos têm maior facilidade em aceder a informação e, muitas das necessidades de informação que surgem durante uma crise podem, cada vez mais, ser rapidamente atendidas e respondidas na hora graças às tecnologias móveis. Segundo dados da International Telecommunication Union (ITU), em 2016, 80% da população mundial usava telemóvel e 33% acedia à internet através de um dispositivo móvel. Nos países em desenvolvimento, as subscrições à internet de banda larga móvel continuam a crescer, atingindo uma taxa de penetração perto dos 41%. (ITU, 2016a).

O desenvolvimento de uma abordagem humanitária mais orientada para as novas tecnologias mostra-se então essencial e inevitável. As novas tecnologias da comunicação, como *smartphones*, chamadas de vídeo, redes sociais e *crisis mapping* (mapeamento de riscos), possibilitam que as comunidades afetadas acessem, produzam, partilhem e divulguem informação útil e exequível. E, por conseguinte, muitos humanitários já começam também a adotar estes instrumentos nas suas ações tendo em conta o *feedback* dado pelos destinatários do seu apoio (IFRC, 2013).

O acesso globalizado a *smartphones* e à Internet está a gerar novas formas de as comunidades afetadas e organizações humanitárias se organizarem, coordenarem e responderem a obstáculos e necessidades. Isto possibilita que as comunidades “auxiliem na ação humanitária, preparem e organizem recursos, orientem juntamente com humanitários e outras entidades interessadas e se auto-organizem” (IFRC, 2013). Também permite que voluntários se envolvam, ainda que remotamente, na ação humanitária, não havendo tantas barreiras a impedir a participação de indivíduos que estejam dispostos a ajudar.

O conflito na Síria é considerado um dos maiores desastres humanitários desta geração, em que mais de 4 milhões de refugiados passaram as próprias fronteiras para países vizinhos (OCHA, 2016). E, tal como na Primavera Árabe que lhe precedeu, as novas

tecnologias tiveram e, continuam a ter, grande impacto, tanto na sua divulgação para o resto do Mundo, como como ferramentas de apoio aos diretamente envolvidos na crise. síria O *smartphone* tornou-se um bem incessante no quotidiano das pessoas e mostra-se como um bem essencial na vida dos refugiados. Estes dispositivos móveis conectam os refugiados ao seu país de origem e, por vezes, ajudam-nos a criar novos laços no país de acolhimento. Terem este contacto, ainda que virtual, com família e amigos, torna a sua transição mais tolerável, especialmente para aqueles que não se integraram completamente no país de acolhimento. Os *smartphones* permitem-lhes também transferir dinheiro para família e amigos, aceder a mapas ou rapidamente ter acesso a informação acerca de centros de apoio que se encontrem nas proximidades.

Uma investigação levada a cabo pela Internews revela que grande parte dos refugiados não sabe onde procurar ajuda e, que existe uma generalizada falta de confiança e compreensão por parte destes sobre o que lhes está a ser dito e por quem (di Giovanni, 2013). Isto contribui para uma carência de informação que pode levar a grandes ineficiências na prestação de ajuda e comunicação entre organizações não governamentais, organizações de apoio no local e refugiados.

Esta crise de refugiados e a ubiquidade da comunicação digital levanta a questão da pertinência da articulação entre estes dois fenómenos contemporâneos, numa tentativa de minimizar os danos e responder às necessidades dos refugiados. Assim, este trabalho teve enfoque nas funcionalidades das principais Apps de apoio a refugiados já existentes no mercado e, numa segunda fase, foram avaliados os usos combinados destas várias Apps e plataformas através de uma aproximação com os seus potenciais utilizadores. Pretendeu-se compreender se as funcionalidades disponíveis nestas Apps se adequam às necessidades dos interessados. Para tal, teve de haver uma aproximação de investigação não só com refugiados, mas também com representantes de organizações intermediárias, com o fim de averiguar lacunas que nos permitiram idealizar uma aplicação móvel que tivesse em consideração estas opiniões.



## 1.2. Finalidades, objetivos e questão de investigação

Este projeto pretendeu averiguar quais os conteúdos fulcrais que uma aplicação móvel de auxílio aos refugiados deve ter. Para tal, compôs-se um enquadramento teórico, através da revisão e levantamento de bibliografia relevante, estado da arte das tecnologias utilizadas neste contexto e entrevistas. Depois de identificado o principal propósito e finalidade do presente estudo, mostrou-se pertinente dar resposta à seguinte pergunta de investigação:

*Que requisitos funcionais e informativos deverá ter uma aplicação móvel que apoie refugiados no sua integração no país de acolhimento?*

Posteriormente, pretendeu-se analisar de que forma estes requisitos poderiam ser codesignados e integrados numa aplicação móvel para ser utilizada em Portugal.

Após a revisão da literatura e investigação exploratória, o estudo focou-se na idealização de uma nova aplicação móvel com o intuito de ajudar refugiados no seu processo de integração em Portugal. Para tal, com o intuito de orientar o estudo, foi fundamental delinear os seguintes objetivos:

- Compreender a utilização das aplicações *mobile* de apoio a refugiados;
- Fazer uma análise descritiva de Apps e plataformas já existentes;
- Perceber as preferências e objetivos do público-alvo;
- Averiguar quais as dificuldades encontradas pelos refugiados nas suas diferentes fases de chegada, instalação e integração no contexto de acolhimento;
- Verificar se existem sugestões específicas que os refugiados e os atores institucionais locais envolvidos no acolhimento assinalem como ferramentas e técnicas para ultrapassar os obstáculos encontrados;
- Apurar qual a informação mais útil e procurada por estes atores sociais (refugiados e organizações institucionais de suporte) na fase de integração.



## 2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Este capítulo destina-se a explicar os procedimentos usados durante a investigação para angariar dados pertinentes à investigação. De seguida é apresentada a abordagem de investigação adotada, os procedimentos de seleção da amostra e técnicas de amostragem e ainda as técnicas e instrumentos de recolha de dados construídos e aplicados.

*“O capítulo Metodologia destina-se a dar informações sobre os procedimentos gerais usados na pesquisa empírica, os instrumentos utilizados e relatar a maneira como os dados foram recolhidos” (Coutinho, 2013).*

### 2.1. Procedimento metodológico

Relativamente às etapas de desenvolvimento, estas são abordadas em função do modelo conceitual teórico, desenho de ecrãs desenvolvidos e prototipagem da App. Para alcançarmos os objetivos previamente referidos neste documento foi essencial seguir este conjunto de etapas. Para tal, numa primeira fase, definiu-se um objeto de estudo e a respetiva questão de investigação, que recaíram na identificação e compreensão das necessidades dos refugiados antes, durante e após a sua chegada a um país de acolhimento.

Depois de definido o problema, passou-se então à fase de recolha e análise de literatura relevante a este tema, dando destaque à crise dos refugiados na Síria, à precariedade de informação a que estes estão sujeitos e ao impacto que a tecnologia da comunicação - digital e móvel - pode ter na ação humanitária.

Fez-se também um levantamento do estado da arte de aplicações móveis e *websites* direcionados a refugiados e a organizações de apoio em situações de conflito e de desastres naturais. Estes dados, que se encontram devidamente estruturados no Enquadramento Teórico, ajudaram a compreender melhor o objeto de estudo.

Ainda nesta fase, foi agendada uma reunião com o representante da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR) na UA, de forma a compreender melhor a problemática associada ao objeto de estudo, mais especificamente no contexto português, em que a literatura disponível é mais escassa. Nesta reunião, procurou-se identificar e analisar as necessidades dos utilizadores – que se demonstrou essencial para o desenvolvimento do projeto – sendo que esta aproximação ao tema e objeto de estudo foi essencial para a segunda etapa: a conceção da aplicação.

Perante a revisão da literatura, foi construído um modelo de análise (figura 1) que é considerado “o prolongamento natural da problemática, articulando de forma operacional os marcos e as pistas que serão finalmente retidos para orientar o trabalho de observação e de análise.”(Quivy & Campenhoudt, 1992). Este é composto por conceitos-chave, dimensões e indicadores subjacentes à problemática do trabalho.

Este estudo será sustentado numa abordagem metodológica do tipo misto, ou seja, apoiado em dados qualitativos e quantitativos. Uma investigação pode ser ainda classificada quanto ao seu objetivo e quanto ao seu método. Quanto ao seu objetivo, a presente investigação teve uma abordagem de carácter exploratório, uma vez que foi efetuada uma primeira aproximação ao tema, considerando-se para isso a informação disponível de outros autores que trabalharam a mesma problemática. O método científico utilizado foi o de Investigação de Desenvolvimento na dimensão de desenvolvimento do objeto, visto que o objetivo do estudo foi a conceção e construção de uma aplicação para dispositivos móveis.

Para Van Der Maren, o processo de organização e construção de uma investigação de desenvolvimento *“começa, de forma geral, por analisar o possível objeto (que possa responder a uma necessidade identificada), conceptualizar esse objeto para poder elaborar um modelo (uma representação dos elementos que o vão compor), elaborar estratégias de realização, avaliar as possibilidades de concretização, proceder à construção de uma forma provisória desse objeto (protótipo) e implementá-lo”* (Van Der Maren, 1996 citado por Oliveira, 2006).

O que distingue esta metodologia de outras é o seu foco na “concepção, desenvolvimento e avaliação de instrumentos e processos” (Richey & Klein, 2005). Nesta metodologia começa-se por analisar o objeto, seguindo-se a concetualização do mesmo.

A primeira etapa resultou então de uma primeira abordagem ao tema e ao problema de investigação. E foi caracterizada pela recolha de documentos bibliográficos, no sentido de uma maior e melhor compreensão da problemática em que a investigação está inserida, do seu contexto e do seu objetivo. Nesta fase foi fundamental uma análise detalhada do problema para a compreensão da problemática global em que está inserido o estudo.

A segunda etapa baseou-se no que foi desenvolvido ao nível do protótipo da aplicação, em que numa fase inicial passou pela comparação com várias das Apps desenvolvidas no espaço europeu e a listagem de todos os requisitos e funcionalidades que se pretenderam incluir na aplicação. Entendidos os conceitos fundamentais da App, seguiu-se então a elaboração de *sketches* (Anexo 6). Esta etapa ajudou-nos a ter uma melhor noção dos conteúdos a estarem presentes na App e também assistiu na priorização destes mesmos.

Numa fase final, avaliaram-se as estratégias de elaboração, construindo-se o protótipo. Esta fase, no contexto do presente estudo, ficou marcada também pelo recurso ao conceito de *design* participativo. A consideração e aproveitamento das interpretações dos participantes na pesquisa remeteu-nos para o *design* participativo, que se baseia em vários métodos de pesquisa, como observação, entrevista e experiência conjunta com o objeto de investigação, sendo estes métodos utilizados para construir iterativamente o *design* final. O *design* participativo enfatiza a co-pesquisa e o co-design, isto é, o investigador deve chegar a conclusões em conjunto com os interessados diretos, ou utilizadores finais (refugiados e membro de associações).

*“In this methodology, design is research. That is, although participatory design draws on various research methods (such as ethnographic observations, interviews, analysis*

*of artifacts, and sometimes protocol analysis), these methods are always used to iteratively construct the emerging design, which itself simultaneously constitutes and elicits the research results as co-interpreted by the designer-researchers and the participants who will use the design.” (Spinuzzi, 2005).*

Como tal, esta metodologia requiere o redesenho das ferramentas de trabalho e do projeto e, dado a sua natureza iterativa, permite que todos os agentes envolvidos consigam examinar criticamente todas as alterações feitas ao longo do processo do *design*. (Spinuzzi, 2005).



**Figura 1** - Quadro síntese da metodologia utilizada

## 2.2. Participantes

Os participantes neste estudo foram escolhidos por conveniência, entre eles, refugiados sírios em Portugal, indivíduos que lidam com estes e, representantes de organizações de apoio a estes que estivessem dispostos a participar, como membros da PAR. Para entrar em contacto com os refugiados foram abordadas instituições anfitriãs que acolhem famílias de refugiados, como a Paróquia de Oiã, a Fundação Salesianos de Lisboa e a Refugees Welcome Portugal. Foi feito também um contacto com membros da UA que estão envolvidos no acolhimento e integração de refugiados na Universidade.

Esta etapa mostrou-se particularmente complicada de alcançar, visto serem instituições que no momento se encontram assoberbadas de trabalho e pedidos. Como tal, apenas as instituições mencionadas acima retribuíram o pedido de colaboração.

Destas participações, foi-nos possível obter dados que nos mostraram quais as necessidades e expectativas que o nosso público-alvo espera de uma aplicação móvel. E

ainda perceber qual a sua utilização de Apps ou serviços já existentes, verificando qual a literacia tida, quais as ferramentas a que mais recorrem, quais os seus serviços preferidos ou até sugestões de funcionalidades a que gostariam de ter acesso.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolha de dados**

A recolha de dados “consiste em recolher ou reunir concretamente as informações determinadas junto das pessoas ou das unidades de observação incluídas na amostra” (Quivy & Campenhoudt, 1992), de forma a dar resposta à questão de investigação elaborada e atingir os objetivos previamente delineados.

Tendo em conta o tipo de estudo em questão, foram consideradas as técnicas mais vantajosas para a investigação, sendo estas apoiadas nos instrumentos mais adequados para a recolha de dados pretendidos. A recolha de dados relevantes para este estudo foi então sustentada numa abordagem metodológica do tipo misto, isto é, houve uma união de dados de perspetiva qualitativa e quantitativa.

Numa primeira fase do desenvolvimento da investigação, esta recolha foi efetuada através de um levantamento bibliográfico, de carácter exploratório, relacionado com o tema a estudar para tomar conhecimento de informações detalhadas sobre determinadas áreas de interesse para o projeto, bem como de estudos já efetuados por outros autores nestas áreas. Esta etapa também foi fundamental para determinar a relevância, importância e exequibilidade do tema.

Os instrumentos utilizados ao longo do estudo foram então os dados recolhidos de outras pesquisas, introduzidos no enquadramento teórico, que nos ajudaram a compreender a utilização de novas tecnologias no apoio humanitário, como também o papel dos *smartphones* quer nos indivíduos em estado de risco migratório/êxodo quer nas organizações que os auxiliam. Com o estado da arte pretendeu-se caracterizar as aplicações móveis e *sites* mais pertinentes ao objeto de estudo, analisando as suas funcionalidades e usabilidade. Para complementar o estudo, recolheu-se informação de forma direta, recorrendo a entrevistas, experiências conjuntas (testes) de utilização do protótipo e inquéritos.

As entrevistas são um método de recolha de dados qualitativos fundamental na pesquisa social. Para Gray (2004), as entrevistas são principalmente úteis em casos em que é necessário obter dados altamente personalizados, quando a amostra é pequena e é necessário uma boa taxa de retorno e, quando os entrevistados não são fluentes na língua nativa do entrevistado ou têm dificuldades na escrita. Estas podem ser conduzidas de forma estruturada, semiestruturada, e não estruturada. Para este estudo, optou-se pela entrevista não estruturada, numa fase inicial da pesquisa e semiestruturada, já nas fases do desenvolvimento do protótipo.

Na entrevista não estruturada o investigador não tem perguntas preestabelecidas, mas sim tópicos que queira abordar e que serão referidos ao longo da entrevista de acordo com o desenrolar da conversa (Quivy & Campenhoudt, 1992). Esta técnica assemelha-se a uma conversa informal, o que faz com que o entrevistado esteja mais à vontade para se exprimir e permite que se obtenham respostas mais diferenciadas que podem até levantar

certas questões que o investigador ainda não tivesse considerado previamente (Kajornboon, 2005).

Na entrevista semiestruturada o investigador tem um guião com perguntas abertas, contudo, estas não são colocadas ao entrevistado numa ordem específica. Isto permite ao entrevistado falar abertamente e o investigador apenas intervém para reencaminhar a conversa para os seus objetivos ao colocar perguntas a que a entrevistado não tenha abordado por ele próprio (Quivy & Campenhoudt, 1992).

As questões focaram-se nas necessidades dos refugiados nas fases de chegada, instalação e integração em Portugal, na utilização e acesso a novas tecnologias como ferramentas de apoio neste processo e nas expectativas e sugestões para uma App neste contexto. O guião para a entrevista semiestruturada foi previamente construído baseado nos indicadores do modelo de análise (figura 2). A lista de tópicos para a entrevista não estruturada e o guião de perguntas da entrevista semiestruturada encontram-se nos anexos deste documento (Anexo 2 e 3, respetivamente). As entrevistas foram gravadas em formato áudio para que, posteriormente, fosse possível uma análise mais aprofundada dos conteúdos recolhidos. Dado o cariz sensível deste tema, estas gravações foram levadas a cabo sob promessa de confidencialidade.

Já numa fase final, recorreu-se ao inquérito por questionário *online* como forma de obter *feedback* ao protótipo. Este método de recolha *“consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimento ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse aos investigadores.”* (Quivy & Campenhoudt, 1992).

O questionário, constituído por dez perguntas, continha perguntas de resposta fechada; questões de escala, onde o utilizador avaliava aspetos da App e a sua experiência com a mesma numa escala de 1 (péssimo) a 5 (excelente); questões de escolha múltipla (sim ou não) e perguntas de resposta aberta, relacionadas com os aspetos mais positivos e negativos da utilização da aplicação e espaço para comentários. O questionário e as respostas ao mesmo podem ser consultados na íntegra nos Anexos 9 e 10, respetivamente.

## 2.4. Modelo de análise

Este quadro possibilitou uma melhor visão das técnicas e instrumentos de recolha de dados que seriam mais adequadas/os a este projeto. Sendo esta uma temática pouco explorada e pouco consolidada em Portugal, é difícil formular hipóteses baseadas em experiências e dados previamente adquiridos.

Pergunta de Investigação: *Que requisitos funcionais e informativos deverá ter uma aplicação móvel que apoie refugiados no sua integração no país de acolhimento?*

Conceitos	Dimensões	Indicadores
Utilizador	Caracterização	Faixa etária
		Habilitações literárias
		Literacia digital
		País de origem
		Acesso à internet através de um <i>smartphone</i>
		Tipo de acesso (informar-se ou partilhar)
		Perfil do utilizador (refugiado, organização, voluntário)
Aplicação	Conteúdos	Imagem
		Texto
		Vídeo
		Áudio
		Conceito de partilha (de alojamento, de experiências, de bens, etc.)
	Funcionalidades	Recomendações
		Envio de alertas
		Informações por geolocalização
	Tipologia	Cooperação
		Individual
Usabilidade	Eficiência	
	Satisfação	

**Figura 2** - Modelo de análise



### 3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

#### 3.1. Definição de refugiado e breves contextualizações da guerra na Síria

Considera-se como refugiado uma pessoa que *“receando com razão ser perseguido em consequência de atividade exercida no Estado da sua nacionalidade ou da sua residência habitual em favor da democracia, da libertação social e nacional, da paz entre os povos, da liberdade e dos direitos da pessoa humana ou em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, convicções políticas ou pertença a determinado grupo social, se encontre fora do país de que é nacional e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a proteção desse país ou o apátrida que, estando fora do país em que tinha a sua residência habitual, pelas mesmas razões, não possa ou, em virtude do referido receio, a ele não queira voltar.”* (Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho, 2008). Ou seja, pessoas que se veem forçadas a abandonar os seus países de origem devido a conflitos armados ou perseguições. Até estarem registados com o Alto Comissariado da ONU para os Refugiados (ACNUR), pessoas deslocadas não são oficialmente consideradas refugiadas, como tal, não têm direito a proteção nem ajuda por parte de organizações.

Mostra-se relevante frisar a diferença entre refugiado e migrante, termos frequente e incorretamente utilizados como intercambiáveis. No entanto, enquanto o refugiado vê-se obrigado a abandonar o seu país devido a conflitos, o migrante opta por abandonar o país à procura de melhores condições de vida. Para Adrian Edwards (2015), da ACNUR, esta distinção é essencial visto que, enquanto os refugiados estão sob proteção do direito internacional, os migrantes seguem-se pelas leis do país em que se encontram.

Refugiados tem sido um tópico de crescente importância social e política nos últimos cinco anos, em grande parte, devido à mediatização da Guerra Síria. Este conflito começou, no início de 2011, com protestos pacíficos contra o regime do presidente Bashar al-Assad. Os manifestantes pediam a saída de Assad, que tomou posse em 2000 depois de ter sucedido o seu pai que esteve no poder durante três décadas. Ativistas sírios basearam-se nas mesmas ferramentas e métodos usados por ativistas na “Primavera Árabe”, em que vários regimes ditatoriais no Médio Oriente foram derrubados. Estas técnicas passaram por publicação de vídeos no YouTube, criação de *slogans* semelhantes aos usados nas contestações árabes e recurso a *hashtags* na rede social Twitter (Lynch et al., 2014).

Já em março do mesmo ano, os confrontos mais violentos centravam-se em Daraa, no sul do país, na sequência da apreensão e tortura de um grupo de adolescentes por terem feito *graffitis* com mensagens contra o regime. Este acontecimento fez escalar as manifestações, o que levou o governo sírio a aplicar forças repressivas aos mínimos sinais de atividade de protesto, resultando na morte de vários protestantes. Tais atos por parte das forças militares contribuíram para o aumento da dissidência e, em julho, as manifestações já se alastravam pelo resto do país. Eventualmente, membros da oposição começaram a usar armas para se defenderem e para expulsarem as forças militares das suas zonas (BBC Brasil, 2015). O ISIS, um grupo militar jihadista, aproveitou-se deste

tumulto no país para ganhar força e visibilidade. A população síria encontra-se assim no meio do conflito entre o exército de Assad, grupos rebeldes e extremistas. Todas as partes envolvidas cometeram crimes de guerra, usando armas químicas, execuções em massa, torturas e múltiplos ataques mortais contra civis e o conflito foi declarado como guerra civil em julho de 2012 pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) (The Associated Press, 2012).

Em 2017, o conflito continua presente um pouco por toda a Síria, onde infraestruturas continuam a ser bombardeadas e indivíduos sujeitos a ataques. Tais ataques têm dificultado cada vez mais o acesso de humanitários aos locais, impedindo que estes consigam responder a tempo às necessidades que surgem. As principais prioridades dos humanitários no local são tratar os feridos e doentes, fornecer mantimentos, água, saneamento, higiene e abrigo (European Commission, 2017).

Um terço da população síria encontra-se desalojada (6,8 milhões de deslocados internamente), sendo que quase 4,8 milhões foram forçados a abandonar o país (Plataforma de apoio aos refugiados, 2016) e 95% destes 4 milhões fugiram para países vizinhos como a Turquia, Líbano, Jordânia e Egito. Os países vizinhos restringiram a admissão de pessoas a sair da Síria, o que levou a que centenas de milhares de pessoas passassem a viver nas fronteiras, em condições precárias e, muitas vezes, fora do alcance dos humanitários (OCHA, 2016). A ONU e o Programa Alimentar Mundial não estavam preparados para uma crise desta dimensão. E, por conseguinte, muitos campos de refugiados encontram-se lotados e com recursos insuficientes, sujeitando refugiados ao frio, fome e doenças. Estes fatores impulsionaram grupos de refugiados a dirigirem-se para a Europa e, em 2015, mais de um milhão de refugiados entraram nos 28 países que perfazem a União Europeia (Plataforma de apoio aos refugiados, 2016).

Nestes campos, os refugiados recebem assistência e proteção como parte do programa do ACNUR e também há um encorajamento por parte do governo anfitrião de mantê-los todos no mesmo sítio (Loh, 2016). Alguns refugiados optam por abandonar os campos para poderem trabalhar e enviar dinheiro para a família. Isto verifica-se principalmente em refugiados que antes viviam em centros urbanos e não têm qualquer conhecimentos de agricultura, que acabam por dar-se melhor nas áreas urbanas onde podem pôr em prática a sua educação, habilidades e experiência. Outras razões por saírem dos abrigos é para evitar ficarem “dependentes das rações, tédio, desanimo, dificuldades e restrições que imperam nos campos.” (Kobia & Cranfield, 2009).

No que toca à educação, as crianças refugiadas frequentam escolas locais no país de acolhimento ou escolas criadas pelas organizações humanitárias. Porém, estas ações têm-se mostrado cada vez mais difíceis de pôr em prática devido à falta de fundos e também à sobrelotação de muitas escolas. A UNICEF criou uma alternativa *online*, o programa Sahanati, que permite que os alunos assistam a aulas de árabe, inglês, matemática e ciências à distância nos seus dispositivos móveis ou computadores (Favell, 2015 citado por Loh, 2016).

### **3.2 A escassez de informação e ferramentas utilizadas para a combater**

Num estudo feito pela California State University em 2015, os autores investigaram como os refugiados sírios a viver na Jordânia lidam com a “precariedade de informação”, termo que definem como a condição de instabilidade e insegurança que os refugiados sentem quando acedem a notícias e informação pessoal, deixando-os vulneráveis à desinformação e rumores, que por sua vez pode ser uma ameaça ao seu bem-estar (Wall, Campbell, & Janbek, 2015). Os refugiados que participaram no estudo referiram que experienciam esta precariedade no acesso tecnológico e social à informação; na prevalência de informações irrelevantes e, por vezes, perigosas; na falta de controlo da sua própria imagem; na vigilância por parte do governo e num apoio social desarticulado.

Assim como a comida, a água, o abrigo e a saúde são consideradas necessidades essenciais para as comunidades afetadas, também o acesso à informação deve ser reconhecido como tal. O escasso acesso a informação em tempo real pode levar a grandes ineficiências no apoio e comunicação entre organizações não governamentais, organizações de apoio no local e refugiados. Os agentes humanitários devem ter em conta que a comunicação é uma das ferramentas mais poderosas de ajuda, pois ter acesso a informação útil e regular permite aos refugiados tomarem decisões e protegerem-se (di Giovanni, 2013). A necessidade ao acesso a informação por parte das pessoas afetadas não é uma das principais prioridades das organizações de apoio e, como tal, muitas das suas ações ficam aquém das expectativas. Di Giovanni defende que as ONGs devem melhorar a troca de informações em situações de crise ao disponibilizarem informação mais precisa e atempada, tanto aos humanitários como às populações afetadas. Este tipo de informação passa por dar resposta a questões como *“qual a dimensão dos estragos, se devem ou não passar a fronteira, onde podem encontrar água potável e se é seguro voltar para casa.”* (di Giovanni, 2013).

Di Giovanni averiguou que os tipos de informação que os refugiados mais privilegiam são notícias sobre a família no país de origem, como encontrar trabalho no local de acolhimento, informação sobre nutrição e como ter alojamento. Já Wall (2015) apurou que a informação mais importante para o dia a dia dos refugiados são notícias sobre contactos pessoais nos campos, na Síria e sobre o conflito sírio e ainda, informação acerca dos programas de apoio disponíveis nos campos. A maioria (63%) prefere ser contactado por telemóvel/SMS, enquanto os restantes se dividiram pela preferência do contacto cara-a-cara com oficiais e internet, televisão ou jornais como meios de obterem informações. Em ambos os estudos, a maioria dos refugiados considera que seria extremamente útil receber informação sobre serviços de apoio nos seus telemóveis e que o uso dos mesmos é essencial no seu dia a dia, a um nível equivalente ao acesso a comida. Apenas 14% dos entrevistados pela Internews disse não ter acesso a telemóvel e 40% dos que têm, possuem um *smartphone*. Utilizam-nos maioritariamente para realizar e receber chamadas e mensagens de texto, sendo o serviço de mensagens instantâneas e chamadas de voz Whatsapp o meio de comunicação mais popular entre todas as classes de refugiados. A popularidade desta aplicação entre os refugiados deve-se ao facto do regime de Assad ter cortado o acesso ao Skype, tornando-se o Whatsapp o principal meio de comunicação (Kozłowska, 2015).

A investigação levada a cabo pela Internews revela que há muita confusão e frustração por grande parte dos refugiados que não sabem onde procurar ajuda. Muitos têm receio de se inscrever no ACNUR com medo de que a sua informação seja passada ao governo de Assad (di Giovanni, 2013). Aos poucos, algumas instituições estão a tentar comunicar com estes indivíduos através de linhas de apoio, SMS e cara-a-cara. Porém, estas técnicas têm ficado aquém das expectativas devido à falta de confiança e/ou compreensão por parte dos refugiados sobre o que lhes é dito e por quem, dada a longa opressão dos meios de comunicação no país.

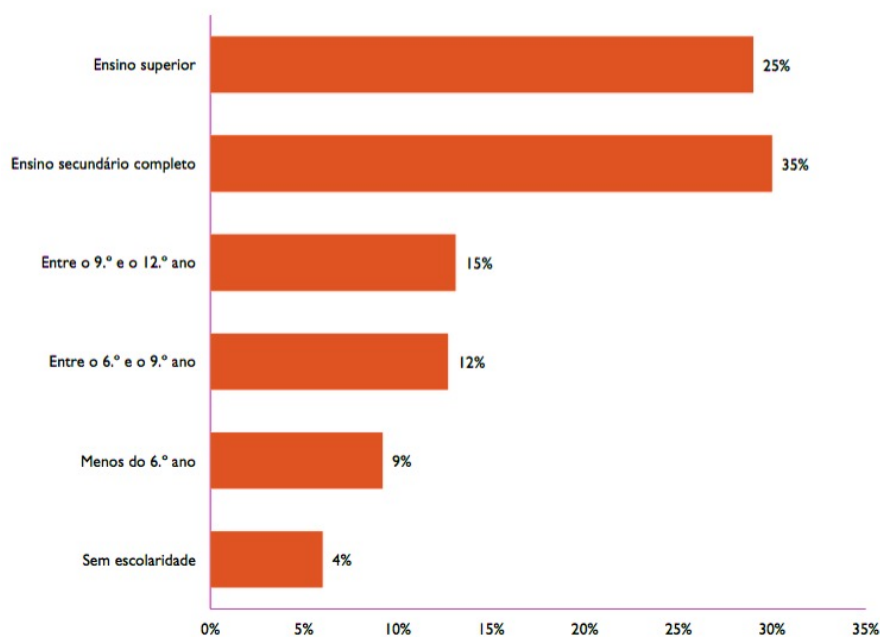
Os refugiados estão muito mais sujeitos a elevados níveis de “ansiedade crónica, depressão, stress pós-traumático do que a população nativa residente” (Brito, Arriaga, & Gouveia, 2015), devido a acontecimentos vivenciados no país de origem e no trajeto realizado para abandonarem o país. E esta vulnerabilidade é ainda acentuada por fatores como a diferença da língua, religião e/ou cultura assim que chegam ao país de acolhimento.

De acordo com Bob Kitchen (citado por IFRC, 2013), do International Rescue Committee (IRC), deve-se investir em estratégias que possam ajudar os refugiados a fazer as suas próprias decisões para que se tornem agentes na sua própria sobrevivência. Uma dessas estratégias pode ser distribuir cartões de multibanco, ação colocada em prática pelo ACNUR na Jordânia e no Líbano. A organização fez um acordo com dois bancos que permitiu aos refugiados elegíveis levantar dinheiro nos seus multibancos quando e onde estes pretendessem. Assim, os refugiados vão levantando dinheiro conforme as suas necessidades e evitam terem de se deslocar com tanta frequência aos escritórios do ACNUR (Crisp, Janz, Riera, & Samy, 2009). O ACNUR também distribuiu acerca de 33 000 cartões SIM e lanternas solares que podiam ser usadas como carregadores de telemóvel (Fleischner, 2015).

Mostra-se então importante que haja um apoio social após a instalação das famílias, criando oportunidades para que os indivíduos possam realizar atividades “normais”, o mais idêntico com a sua rotina no país de origem possível. De acordo com o “Manual Apoio Psicossocial a Migrantes”, essa recriação das rotinas pode passar pelo o acesso à educação e ao trabalho ou, no caso de tal não ser possível numa primeira instância, pelo menos tentar “envolver os refugiados na procura das suas próprias soluções” (Brito et al., 2015). O Manual sublinha ainda a importância de se ter em consideração datas ou cerimónias representativas para a comunidade, ao dispor dos recursos necessários para que as cerimónias possam decorrer.

### **3.3. Requerentes de asilo e refugiados no contexto português**

Em 2016, os requerentes de proteção em Portugal caracterizavam-se como um grupo muito diversificado, estando presentes 46 nacionalidades diferentes. O continente africano continua a ser o mais predominante, tendo-se assistido a um acréscimo de requerentes provenientes da América Latina e Europa de Leste. A maioria é do sexo masculino. Quanto aos níveis de escolaridade, estes variam em grande parte de acordo com o local de origem, em que os oriundos da América Latina são os com os níveis mais elevados, seguindo-se os da Europa de Leste (Comissão Europeia, 2015).



**Figura 3** - Escolaridade da população imigrante em Portugal (Fonte: SAR)

Os requerentes de asilo são os indivíduos a quem ainda não lhes foi atribuído o estatuto de refugiado. Este estatuto é o reconhecimento de um indivíduo estrangeiro como refugiado, por parte das autoridades portuguesas, autorizando-o a permanecer em território nacional. Os beneficiários deste estatuto têm os direitos e deveres dos estrangeiros residentes em Portugal, estando obrigados a respeitar a legislação nacional (art. 15.o da Constituição da República Portuguesa e art. 65.o da Lei n.o 26/2014). É-lhes concedido um título de residência válida pelo período inicial de três anos que lhes permite trabalhar no país e aos filhos é lhes cedido acesso ao sistema de ensino, nos termos da lei geral. Dá-lhes também acesso ao Serviço Nacional de Saúde se apresentarem um documento de apresentação do pedido de proteção internacional (art. 52.o da Lei n.o 26/2014). Apesar do acesso à saúde operar bem, existem grupos, como migrantes indocumentados que têm dificuldade a aceder a estes serviços. Quer por falta de meios financeiros, exclusão social, ou até mesmo pelos próprios serviços não terem conhecimento das leis em vigor no que toca a este assunto (Lusa, 2017).

Visto que uma grande maioria dos refugiados sírios presentes na Europa se dirigiram para o centro do continente, alguns dos restantes países europeus mostraram-se dispostos a receber estes refugiados recolocados, de forma a aliviar um pouco os países com mais fluxo migratório. Esta recolocação é conduzida pela Agenda Europeia de Migrações, que define quotas para cada Estado-membro de acordo com fatores como o PIB, taxa de desemprego e o número de habitantes. (Comissão Europeia, 2015) Portugal decidiu acolher 10 000 refugiados. Num primeiro instante, a quota atribuída a Portugal pela União Europeia em 2015 era de 5 000, contudo o número duplicou quando o primeiro-ministro António Costa assinou acordos bilaterais com os países mais afetados pelo fluxo migratório (Ferreira, 2016). A setembro de 2017, existiam 1551 refugiados no país, distribuídos por 92 municípios (Cordeiro, 2017).

Existem muitos mitos e receios por parte dos países de acolhimento acerca dos refugiados. Contudo, uma percepção global diferente desta crise ocorreu quando fotos de um menino sírio encontrado morto numa praia na Turquia começaram a circular. E, como a socióloga Alice Ramos disse em entrevista ao Público, em Portugal, “os refugiados estão protegidos pela onda de simpatia, de empatia, pelas imagens que todos vemos na televisão” (Cordeiro, 2016). Um estudo académico realizado no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa mostra que Portugal está entre os três países europeus que menos se opõe à receção de refugiados. Sendo que não são os refugiados que os portugueses veem como uma ameaça, mas sim os imigrantes económicos, por considerarem que estes lhes vão “roubar” emprego ou que serão criminosos. Portugal é dos países que menos associa os refugiados às restantes categorias de imigrantes e, como tal, os medos atribuídos à entrada de imigrantes parecem não ter o mesmo impacto na opinião dos portugueses acerca dos refugiados (Cordeiro, 2016).

No entanto, é importante enfatizar que a fase de integração num novo país para um refugiado é uma etapa complicada, marcada por “traumas causados pela fuga, a estranheza da realidade presente e a incerteza quanto ao futuro”<sup>1</sup>. Esta integração é ainda dificultada devido a fatores como o reduzido domínio da Língua Portuguesa, ausência ou não autenticação de documentos comprovativos das suas qualificações escolares e profissionais e a separação de familiares e amigos (SAR, 2016).

Uma revisão da literatura acerca do tema no contexto português, articulada com o *feedback* recebido das entrevistas, permitiu-nos averiguar que o apoio social aos refugiados em Portugal está muito desarticulado. Não existem orientações gerais e como tal, muitas vezes não existe um conhecimento das leis em vigor, levando a que cada instituição de apoio reja-se ao melhor das suas capacidades e recursos. Seguidamente, apresentam-se algumas das instituições portuguesas que apoiam refugiados neste período difícil das suas vidas:

#### Alto Comissariado para as Migrações (ACM)

Estabelecido a 26 de janeiro de 1996, o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) é um instituto público que visa a integração das comunidades migrantes e ciganas. Como tal, foca-se “na definição, execução e avaliação das políticas públicas, transversais e setoriais em matéria de migrações, relevantes para a atração dos migrantes nos contextos nacional, internacional e lusófono, para a integração dos imigrantes e grupos étnicos, em particular as comunidades ciganas, e para a gestão e valorização da diversidade entre culturas, etnias e religiões.”<sup>2</sup>

No que respeita à integração dos refugiados, o ACM é o responsável pelo *kit* de acolhimento que lhes é entregue à chegada ao país. Este guia é constituído por:

---

<sup>1</sup> [http://refugiados.net/\\_novosite/ple.php](http://refugiados.net/_novosite/ple.php)

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/ACMigracoes/>

- Dicionário Conversor de Palavras com termos divididos em categorias como educação, lugares, negócios, transportes, casa e móveis, corpo e roupa, animais e natureza, religião e cultura, verbos, alimentação e cozinha;
- Dicionário de Expressões Comuns;
- *Pen Drive* com conteúdos úteis e um vídeo, falado em 5 línguas (Português, Inglês, Francês, Árabe e Tigrínia), de apresentação do país e de todos os materiais que compõem este *Welcome Kit*;
- T-shirt com ícones indicativos de necessidades quotidianas;
- Exemplar da Constituição da República Portuguesa (disponível em pdf no *Pen Drive*);
- Cartão de telemóvel;
- Desenho alusivo à situação dos refugiados, da autoria de crianças portuguesas,
- Mapa de Portugal em papel;
- Panfleto informativo do *website* CPR Help, do Conselho Português para os Refugiados (CPR), que foi especialmente desenvolvido para dispositivos móveis.<sup>3</sup> Mais à frente, descrevemos com mais detalhe este *site* (ver capítulo 3.6).



**Figura 4** - Alguns elementos presentes na versão *online* do *Welcome Kit*

O ACM é também responsável pelo Serviço de Tradução Telefónica (STT) que se dirige a todos os interlocutores portugueses ou estrangeiros que precisam de comunicar com estrangeiros e cidadãos/entidades portuguesas. Pretende com isto ajudar a ultrapassar a barreira linguística, muitas vezes considerada como a grande dificuldade sentida pelos imigrantes na sua relação com os serviços em Portugal.

<sup>3</sup> <http://www.acm.gov.pt/kitrefugiados>

O STT é composto por 58 tradutores que dominam, para além do Português, um ou mais idiomas que são colocados em conferência telefónica com o técnico da instituição prestadora de serviços e o imigrante. O serviço é gratuito, sendo necessário no entanto pagar a chamada. Está disponível todos os dias úteis, entre as 9h e as 19h<sup>4</sup>.

### Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR)

Em Setembro de 2015 foi lançada a Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), um projeto de acolhimento e integração de famílias refugiadas em Portugal. Esta consiste numa rede de organizações da sociedade civil portuguesa criada como uma alternativa aos centros de acolhimento. Conta já com instituições como a Cáritas Portuguesa, o Instituto de Apoio à Criança, o Comité Português da Unicef, a Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade, entre outras.

A iniciativa liderada por Rui Marques, presidente do Instituto Padre António Vieira, segue um modelo de “integração comunitária”, em vez de recorrer a campos de acolhimentos. Ou seja, são as organizações da sociedade civil, como Autarquias ou Instituições particulares de solidariedade social (IPSS), que acolhem, cada uma delas, uma família. Para Rui Marques, esta integração em contexto comunitário proporciona uma melhor integração, visto que, quando estão nos centros de acolhimento, os refugiados têm uma interação limitada com a comunidade (Sanches, 2015). O mentor desta iniciativa acrescenta ainda que o intuito desta integração é que as famílias fiquem a viver autonomamente, para que possam levar uma vida normal, tendo acesso à aprendizagem do português, à educação, à saúde e a auxílio na integração no mercado de trabalho.

A instituição que se oferece para acolher uma família deve assegurar a sua integração ao longo de um ano, sendo que no segundo ano de permanência em Portugal, há uma redução gradual deste apoio. A PAR faz então a ponte entre a instituição e a família e, acompanha esta entidade no que necessitar, nomeadamente em termos de apoio técnico<sup>5</sup>.

Paralelamente a esta iniciativa de integração em Portugal, a plataforma também está a promover o projeto “PAR - Linha da Frente” que se destina a apoiar refugiados nos países de origem ou vizinhos através da recolha de fundos para o apoio humanitário no local.<sup>6</sup> Para tal, está ativa uma conta bancária para que se possa contribuir financeiramente para esta campanha. Estes fundos são depois entregues à Cáritas Médio Oriente e ao Serviço Jesuíta para os Refugiados (JRS), membros da plataforma a trabalhar no terreno.<sup>7</sup>

Quanto à sua presença *online*, a iniciativa é auxiliada por um *site* oficial ([www.refugiados.pt](http://www.refugiados.pt)) disponível em português, inglês e árabe e páginas de Facebook, Twitter e Instagram, onde são partilhadas informações, imagens e vídeos.

---

<sup>4</sup> [www.acm.gov.pt/pt/-/servico-de-traducao-telefonica](http://www.acm.gov.pt/pt/-/servico-de-traducao-telefonica)

<sup>5</sup> [http://www.diocese-porto.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2872:plataforma-de-apoio-aos-refugiados&catid=76:noticias](http://www.diocese-porto.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=2872:plataforma-de-apoio-aos-refugiados&catid=76:noticias)

<sup>6</sup> <http://www.refugiados.pt/par-linha-da-frente/>

<sup>7</sup> <http://www.refugiados.pt/como-ajudar/#apoio>



## Conselho Português para os Refugiados

Com sede em Lisboa, o Conselho Português para os Refugiados (CPR), constituído em 1991, é uma Organização não Governamental para o Desenvolvimento (ONGD) sem fins lucrativos. Este é o parceiro operacional do ACNUR em Portugal e é o representante da mesma no nosso país, desde do seu encerramento no país. A organização visa “o acolhimento e integração de refugiados, a promoção de políticas de asilo humanitárias e sustentáveis, a formação e a sensibilização para esta temática e para os direitos humanos em geral”<sup>8</sup> através de análises, trabalhos e trocas de informações disponibilizadas a estudantes, investigadores, técnicos, jornalistas, entre outros.

Além de apostar na formação e sensibilização dos portugueses para a problemática dos refugiados, o CPR assiste e apoia, gratuitamente, refugiados no que diz respeito a todos os aspetos legais e jurídicos da sua chegada a Portugal. Desenvolve também um serviço de alojamento inicial e apoio social, desenvolvendo programas que apoiam a sua integração na nossa sociedade<sup>9</sup>. Para uma listagem mais detalhada dos apoios sociais prestados pelo CPR, consultar Anexo 1.

A organização tem sido a principal responsável pelo desenvolvimento de ações de formação de Língua Portuguesa, ao abrigo de projetos cofinanciados pelo Estado Português e pelo Fundo Social Europeu, sendo um destes programas o Português Língua Estrangeira (PLE). De acordo com informação retirada do site do CPR, o programa divide o ensino do Português em duas fases. Na fase de acolhimento, as aulas baseiam-se em conteúdos focados na familiarização com a língua e na cultura portuguesas. Na fase de integração, “a formação profissional, o reconhecimento de competências e a inserção no mercado de trabalho são as maiores preocupações”.<sup>10</sup>

O CPR gere dois centros de acolhimento, o Centro de Acolhimento para Refugiados (CAR), na Bobadela, Sacavém, e o Centro de Acolhimento para Crianças Refugiadas (CACR), no Parque da Bela Vista, em Lisboa. Gere ainda a creche “Espaço A Criança” que se encontra integrada no CAR.<sup>11</sup> Os requerentes de asilo em situações de carência económica são encaminhados para o Centro de Acolhimento para Refugiados (CAR) pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF). O CAR, a cargo do CPR, encarrega-se do alojamento e do apoio psicossocial e jurídico destes num período de 3 a 4 meses. Desde 2006, os refugiados são também acolhidos nestes termos, mas com o tempo de permanência alargado para 6 a 8 meses. Aqui, os refugiados beneficiam de “um curso intensivo de iniciação à Língua Portuguesa, (...) sessões individuais e coletivas de orientação cultural e cidadania, emprego e formação profissional, e, ainda, aconselhamento para várias áreas de apoio social: educação (ex.: inserção escolar das crianças e jovens), habitação (economia doméstica), saúde (exames médicos à chegada e encaminhamento para Centros de Saúde e Hospitais), transportes e outras (encaminhamentos para organizações diversas).” (SAR, 2016)

---

<sup>8</sup> <http://refugiados.net/1cpr/www/apresentacao.php>

<sup>9</sup> <http://bit.ly/2jSGfdd>

<sup>10</sup> <http://refugiados.net/1cpr/www/ple.php>

<sup>11</sup> <http://www.plataformaongd.pt/plataforma/associadas/socia.aspx?id=93>

O CPR concebeu também um guia *online* (o CPR Help, previamente referido) de apoio a refugiados e requerentes de proteção internacional. O *website* “tem o objetivo de dar acesso à informação a todos os refugiados e requerentes de asilo sobre o país e o seu ambiente sociocultural, o procedimento de asilo, serviços e apoios disponíveis, instituições relevantes e outras informações úteis”<sup>12</sup>, tais como os seus direitos e deveres e algumas frases de sobrevivência em língua portuguesa. No capítulo 3.6 descrevemos em mais detalhe esta plataforma.

#### Associação Plataforma Global de Apoio a Estudantes Sírios (APGES)

Fundada em 2013 pelo antigo Presidente da República Jorge Sampaio, em parceria com o Conselho da Europa, Liga Árabe, Instituto Internacional de Educação, União para o Mediterrâneo e alguns governos nacionais<sup>13</sup>, a APGES visa permitir o acesso ao ensino superior aos estudantes sírios, prestando-lhes apoio financeiro que lhes permita completar a sua formação escolar e acompanhá-los na sua formação nos países em que se encontram refugiados.<sup>14</sup>

A iniciativa atribui bolsas em vários países, com a duração de um ano, aos candidatos sírios com as melhores qualificações académicas que pretendam inscrever-se em licenciaturas, mestrados ou doutoramentos. Os seus fundos são constituídos por donativos, tanto de instituições como de particulares (Basto, 2014).

#### Serviço Jesuíta aos Refugiados

O Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS), é uma organização internacional da Igreja Católica, fundada em 1980, que tem como missão “Acompanhar, Servir e Defender” refugiados. Em Portugal foi criado em 1992 e, numa fase inicial, dinamizava campanhas de alerta para a problemática dos refugiados. Posteriormente, começou a ter um contacto mais direto com a população, prestando-lhe apoio através de bolsas de emprego, do gabinete médico, do gabinete de apoio jurídico e de outro apoio logístico.<sup>15</sup>

As suas áreas de intervenção são:<sup>16</sup>

- Área de Integração: apoio social através da intervenção com refugiados em situação de grande vulnerabilidade social, apoio jurídico, alojamento temporário no Centro Pedro Arrupe e cursos de português;
- Área de Emprego e Formação: Gabinete de Inserção Profissional;
- Área de Saúde: apoio psicológico, apoio médico e medicamentoso;
- Área de Educação Intercultura: projetos educativos e de sensibilização;

---

<sup>12</sup> <http://refugiados.net/help/home20160912-PT.php>

<sup>13</sup> <http://refugiados.net/1cpr/www/sirios-estudantes-voo-hercules.php>

<sup>14</sup> <http://www.porto24.pt/cidade/gaia-atribui-premio-de-direitos-humanos-plataforma-criada-por-jorge-sampaio/>

<sup>15</sup> <http://www.jesuitas.pt/JRS-140.aspx>

<sup>16</sup> <http://jrsportugal.pt/>

- Área de Comunicação: gestão do site e publicações, angariação de fundos e gestão de eventos.

O Centro de Atendimento e o Centro de Acolhimento situam-se ambos em Lisboa. Já no Porto, o JRS atua na Unidade Habitacional de Santo António, Centro de Instalação Temporária para o acolhimento de cidadãos estrangeiros e apátridas, por um período máximo de 60 dias. O SEF é o responsável pela unidade e, para além do JRS, conta também com a colaboração da Organização Internacional para as Migrações e Médicos do Mundo e juntos prestam serviços de apoio social, psicológico, jurídico e médico.<sup>17</sup>

### Plataformas *online* e *offline* de apoio ao ensino de Português

Como verificado na revisão da literatura e nas entrevistas realizadas, a dificuldade de se exprimirem é várias vezes apontada como o principal entrave à integração dos refugiados no nosso país, que muitas vezes também têm poucas bases de inglês. Perante tal, o ensino da língua mostra-se como uma medida essencial a tomar como parte das ações sociais de integração em Portugal.

O Erasmus+ Online Linguistic Support oferece atualmente cursos de línguas *online* de mais de 18 idiomas a estudantes do ensino superior, formandos do ensino profissional e jovens voluntários participantes no programa Erasmus+. Atualmente, o serviço pode também ser utilizado por refugiados durante um período de três anos. A plataforma é gratuita e pode ser acedida a partir de um computador ou dispositivos móveis e cada curso é composto de etapas que permitem “*definir um ritmo personalizado*” e ter acesso a atividades interativas de “*Coaching ao vivo*” (MOOC em linha, sessões de tutoria e fóruns).<sup>18</sup>

Os centros de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e estabelecimentos de ensino promovem o Programa PPT – *Português para Todos* que desenvolve “*a capacidade de expressão e compreensão da língua portuguesa e o conhecimento dos direitos básicos de cidadania*”<sup>19</sup> a imigrantes.

E, como já previamente referido, o CPR promove ações de formação de Língua Portuguesa desenvolvidas especificamente para requerentes de asilo e refugiados.

---

<sup>17</sup> <http://www.medicosdomundo.pt/pt/go/unidade-habitacional-santo-antonio>

<sup>18</sup> <http://erasmusplusols.eu/pt/ols4refugees/>

<sup>19</sup> <https://bdfaq.iefp.pt/>

### 3.4. As TIC em contextos de conflito e desastres naturais

Existem agora mais dispositivos móveis, na sua maioria telemóveis, do que pessoas (ITU, 2016a). Este acesso ubíquo a *smartphones* e à Internet está a gerar novas formas das comunidades afetadas e dos humanitários se organizarem e responderem a obstáculos e a necessidades. De acordo com dados da ITU já previamente mencionados neste documento, 80% da população mundial usa telemóvel e 33% acede à internet através de um dispositivo móvel. Em muitos países em desenvolvimento e subdesenvolvidos, o acesso à Internet é quase exclusivamente feito através de redes móveis. Como tal, é muito provável que as comunidades afetadas por desastres e conflito sejam também elas "comunidades digitais", isto é, produtoras e consumidoras de conteúdo digital.

No que toca à ação humanitária, as tecnologias da informação e comunicação criam uma necessidade contínua de atualização e adaptação das ferramentas a que as organizações humanitárias recorrem nas suas ações de apoio. As TIC permitiram que estas criassem novos sistemas de registo e de apoio à distribuição de seu apoio. Organizações como o ACNUR passaram a usar bases de dados que permitem determinar a dimensão e composição da uma população de refugiados. Isto, por conseguinte, ajuda agências da ONU e os seus parceiros a coordenar os seus esforços e recursos de forma mais eficiente. As organizações usam ainda estas novas tecnologias para lançar alertas, formar voluntários, conectar e envolver as comunidades em risco e aumentar a sensibilização e os fundos monetários (Loh, 2016).

A grande maioria destas ferramentas e de outras mencionadas ao longo deste documento apoia-se na tecnologia de *crisis mapping*. Esta consiste num mapa que abrange a recolha, visualização e análise de dados em tempo real durante uma crise graças a informação recebida por aplicações móveis ou *websites*, imagens aéreas e por satélite, etc. (Meier, 2011).

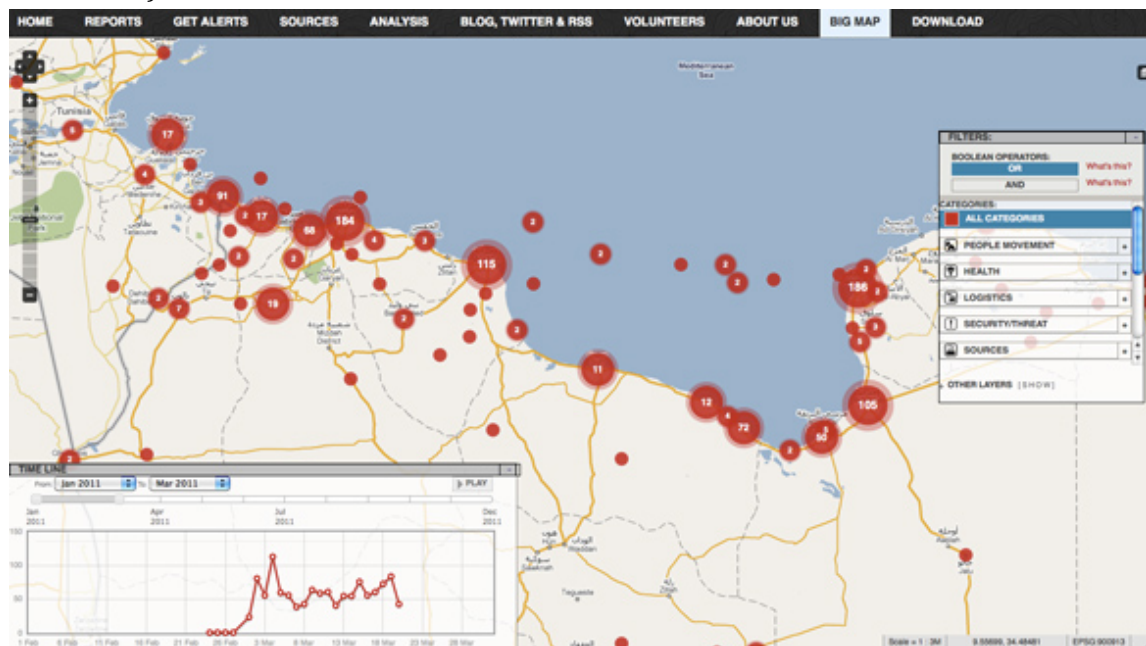


Figura 5 - Mapa de crise da Líbia

A Standby Volunteer Task Force (SBTF) é uma das várias iniciativas de redes de humanitários profissionais que se dedicam à ajuda humanitária *online*. A organização sem fins lucrativos criou um mapa da crise na Líbia em tempo real (ver figura 3) com conteúdos provenientes de redes sociais e do Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA) que lhes facultou uma lista de indicadores, como deslocamentos de pessoas, saúde, logística e ameaças. O mapa, protegido por palavra-passe, permitiu que os voluntários analisassem e verificassem grandes quantidades de informação relacionadas com estas categorias. Mais tarde, um mapa público foi também disponibilizado, mas as informações contidas neste eram anónimas e apenas divulgadas com 24 horas de atraso por razões de segurança (SBTF & OCHA, 2011).

Durante uma crise, os indivíduos precisam de ter acesso rápido a informação que lhes é relevante e, tal informação, deve estar disposta de forma intuitiva e oferecer dados exequíveis. E, é aí que estes mapas “em direto” entram e rapidamente facilitam a visualização do que está acontecer e onde, melhorando o conhecimento da situação em causa.

Já para a população, as novas tecnologias possibilitaram às comunidades afetadas, deslocadas e aos cidadãos comuns acederem, produzirem, partilharem e divulgarem informações úteis e acionáveis. Estas permitem que estes comuniquem as suas necessidades, expressem as suas opiniões e consigam mais facilmente comunicar com as organizações (IFRC, 2013). Estas ferramentas facultam a participação, fortalecimento e resiliência dos cidadãos e, por sua vez, esta comunicação bidirecional permite que as ONGs utilizem técnicas sempre com base nas opiniões das populações afetadas. De salientar que, como Will Rogers referiu em conversa com a Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha (IFRC), esta comunicação nos dois sentidos colocará as organizações de apoio numa posição mais vulnerável, onde deverão estar preparadas para receber perguntas e reclamações. Para que este tipo de comunicação seja bem sucedida, terá de haver ainda uma colaboração e coordenação entre agências humanitárias, organizações de media e governos locais (IFRC, 2013).

Assim como os meios de comunicação tradicionais, as redes sociais também atuam como canal de disseminação crucial em situações de conflito. Contudo, a grande quantidade de informação disponível nestas dificulta a filtragem de conteúdo relevante. Revela-se então apropriada a utilização de ferramentas que facilitem e verifiquem esta informação. Daí a iniciativa da Agência Federal de Gestão de Emergências (FEMA), durante o furacão Katrina, que criou um *site* para “controlar os rumores”, listando todos os rumores em circulação acerca do desastre e indicando se eram verdadeiros ou falsos.

Já o Twitter é a ferramenta *online* mais utilizada para distribuir informação durante desastres. Esta preferência advém principalmente do uso de *hashtags* que esta rede social popularizou e que facilmente permitem categorizar, encontrar e participar em conversas sobre um determinado tópico.<sup>20</sup> Durante o tufão Pablo, o Governo Filipino regularmente usou a sua conta de Twitter para fazer pontos de situação e criou *hashtags*

---

<sup>20</sup> <https://www.hashtags.org/>

próprias para que as pessoas pudessem monitorizar o desastre (#PabloPH) ou para pedirem assistência (#reliefPH e #rescuePH) (Meier, 2012c citado por IFRC, 2013).

O recurso a novas tecnologias na ação humanitária oferece formas concretas para tornar o apoio mais eficiente, responsável e transparente. Contudo, é de salientar que muitas vezes, nas zonas em risco, para além da escassa informação, a cobertura de rede móvel é limitada, restringindo o acesso à internet tanto por parte da população como dos humanitários. Para chegar a um maior número de indivíduos, deve-se então procurar um equilíbrio entre meios tradicionais, como a rádio e jornais, e novas tecnologias, em vez de se recorrer apenas a um único meio de comunicação, pois em certos locais os níveis de literacia e de literacia digital podem ser muito baixos. As organizações humanitárias devem estar cientes de qual é a informação mais pertinente, quais os canais que os indivíduos na área utilizam e confiam e como estes comunicam entre si e com as restantes comunidades.

Como tal, o uso das TIC nestes contextos deve ser prudente e baseado em avaliação rigorosa e consciente de desafios que possam surgir como os riscos de falhas tecnológicas, a exclusão digital, preconceitos e ameaças aos princípios humanitários e éticos e as iniciativas devem ser simples e de fácil adopção (IFRC, 2013).

### 3.5. Os refugiados e os *smartphones*

*“Um smartphone é essencial no dia a dia de pessoas que não fogem de uma guerra. E é vital para quem foge dela.”*

- Rui Cerdeira Branco<sup>21</sup>

A falta de acessos seguros para humanitários e consideráveis fatores administrativos e políticos destacam-se como os principais entraves ao apoio humanitário na Síria (OCHA, 2016). O país é considerado um dos países mais perigosos do mundo para humanitários ou profissionais saúde, sendo que instalações humanitárias são várias vezes alvos de todas as partes envolvidas no conflito. A população síria tem 87 telemóveis por cada 100 indivíduos<sup>22</sup>. Mostra-se então oportuno recorrer a técnicas e ferramentas a que os refugiados tenham acesso e que lhes deem alguma agência, para que não estejam meramente dependentes dos humanitários.

De acordo com o dicionário de Oxford<sup>23</sup>, um *smartphone* – literalmente traduzido para português como “telemóvel inteligente” – é um dispositivo que, para além das funções básicas de um telemóvel, oferece ainda funções semelhantes à de um computador, permitindo o acesso à Internet e a um sistema operativo capaz de executar aplicações descarregadas pelo utilizador. O facto de refugiados terem na sua posse *smartphones* tem sido um dos pontos utilizados para descredibilizar a sua situação, equivocadamente assumindo-se que estes não precisam de ajuda pois têm dinheiro para adquirir estes bens

---

<sup>21</sup> <http://www.refugiados.pt/a-crise-dos-refugiados/mitos-medos/>

<sup>22</sup> <https://www.cia.gov/library/publications/download/download-2014>

<sup>23</sup> <https://en.oxforddictionaries.com/definition/smartphone>

materiais. Mas tem-se assistido a uma contínua queda nos preços destes dispositivos que também levou a uma descida dos valores das tarifas de internet móvel (ITU, 2016b), fatores preponderantes na dissipação destes e que os torna acessíveis a indivíduos mais carenciados.

*“Our phones and power banks are more important for our journey than anything, even more important than food.”* – refugiado sírio em entrevista à AFP<sup>24</sup>.

O *smartphone* e a internet tornaram-se uma parte vital do quotidiano de um refugiado. Com estes dispositivos têm acesso a mapas, horários de transportes públicos ou a redes sociais para dar dicas e informações sobre possíveis obstáculos em tempo real a outros refugiados (Plataforma de apoio aos refugiados, 2016). Refugiados na Síria usam o YouTube para partilharem imagens do que está a acontecer. Recorrem a serviços de mensagens instantâneas como Skype e Whatsapp para entrarem em contacto com familiares e amigos que se encontram no seu país de origem, para obterem informações e fazerem pedidos à comunidade humanitária (IFRC, 2013). Estas ferramentas têm sido fundamentais para os indivíduos na Síria se orientarem e lidarem com os seus problemas de forma mais eficiente.

A omnipresença dos *smartphones* também contribuiu para uma propensão de transferências de dinheiro realizadas nestes dispositivos sendo que, atualmente, a maioria das doações para causas sociais são realizadas através de telemóveis e redes sociais. Também se assistiu a uma adesão de transferências de dinheiro a partir de dispositivos móveis nas comunidades na diáspora, que as realizam para transferir diretamente para amigos e familiares nos países de origem. (Loh, 2016). E agora, graças aos *smartphones*, refugiados conseguem realizar esta tarefa de forma eficiente e rápida. Também é uma ferramenta que tem tido adesão por parte das agências humanitárias, através de pagamentos efetuados por *vouchers* para trocar por comida e abrigo (IFRC, 2013). Como o programa “Support to Life with E-Voucher” da organização turca Support to Life dirigido a refugiados a viver fora dos campos. É lhes dado cartões onde todos os meses é lhes depositado uma quantia de dinheiro para ser usado em pontos de venda selecionados. Para além de ser uma modalidade que os refugiados preferem, pois conseguem ter uma alimentação mais diversificada, as próprias organizações humanitárias poupam no transporte e também promove a economia local, resultando numa melhor comunicação e relação entre os refugiados e as comunidades locais (Pereira, 2017).

Para além de permitirem que os refugiados fiquem conectados ao seu país de origem, o *smartphone* também auxilia na criação de novos laços no país de acolhimento, o que irá facilitar a adaptação ao novo país. Podem também ter um impacto na sua segurança, como no caso de refugiados africanos em Itália que usaram os seus *smartphones* para partilharem com outros ameaças iminentes na fronteira (Wall et al., 2015). Ou o caso de Wael, um sírio de 32 anos que usou o seu *smartphone* para entrar em contacto com a Guarda Costeira assim que o seu barco se começou afundar quando ia a caminho da Grécia.

---

<sup>24</sup> <http://www.timesofisrael.com/facebook-whatsapp-and-viber-light-way-to-europe-for-syrian-refugees/>

Muitos refugiados que optam por fazer esta travessia de barco da Turquia para a Grécia ativam o GPS dos seus *smartphones* para irem relatando a sua posição com familiares e autoridades durante o percurso. (Worley, 2016). Também em terra, o mapa é uma funcionalidade vital para os refugiados, como atesta Osama Aljaseem, que declara que a primeira coisa que faz quando chega a um lugar novo é comprar um cartão SIM e descarregar o mapa da área para que se possa situar (Brunwasser, 2015).

Contudo, como Loh (2016) frisa, o uso de telemóveis por parte dos refugiados está dependente de problemas tecnológicos, tais como a necessidade de estarem numa zona com sinal, possuírem vários cartões SIM e a estarem sujeitos a uma continua vigilância do governo.

As comunidades conseguem então mais facilmente comunicar e partilhar informação importante entre si. Quer seja através desta partilha de informação ou de roupas e alimentos, as diásporas e as comunidades locais, aliadas com as tecnologias, estão cada vez mais a usar uma abordagem *do it yourself* (DIY), de certa forma diminuindo um pouco o papel das agências humanitárias (IFRC, 2013). E as redes sociais são os maiores propulsores deste efeito. Os refugiados criam e aderem a grupos de Facebook com milhares de membros, onde partilham fotos, experiências e dicas. Estas dicas passam por sugestões de como fazer as travessias ou até para decidir qual o país mais indicado para cada indivíduo. *"Germany is good for family reunification. Sweden is good because you get your papers immediately"*, disse Raed á AFP<sup>25</sup>. Algumas das questões encontradas nestes grupos de Facebook são:<sup>26</sup>

- *"Guys, in which German federal state should I hand myself over to the police? Where will I get a residence permit the quickest?"*
- *"If I get residence in Germany, will I be allowed to travel to Lebanon?"*
- *"Quickly, quickly! I need a hotel in Belgrade, does anyone have any addresses?"*
- *"Guys, will \$2,500 be enough?"*

Para Jesse Hardman e Jacobo Quintanilla, mensagens de apoio e partilha de informação como forma de auxílio são muitas vezes melhor entregues por indivíduos que têm uma ligação a ambas as comunidades locais e às agências humanitárias. Os autores mencionam o caso de Ramanan Santhirasegaramoorthy, um apresentador de um programa de rádio no Sri Lanka dirigido a pessoas desalojadas pela guerra. O apresentador transmitia notícias e informação aos indivíduos sobre onde encontrar recursos básicos, como se manterem seguros e como entrar em contacto com agências humanitárias e governamentais. Depois de ter conhecimento do programa, a Internews treinou Santhirasegaramoorthy e a sua equipa, ensinando-lhes princípios humanitários, como fazer cobertura de desastres, como trabalhar em parceria com o governo, organizações militares e humanitárias e como se conectar e interagir com ouvintes a necessitar de ajuda. Atualmente a residir no Canadá, Santhirasegaramoorthy agora produz um programa de rádio direcionado para a diáspora Tâmil a viver no país. Nesta nova plataforma, foca-se em

---

<sup>25</sup> <http://www.straitstimes.com/world/europe/smartphones-vital-to-syrian-refugees>

<sup>26</sup> <http://www.middle-east-online.com/english/?id=72746>



questões relacionadas com a integração, dando dicas sobre como se adaptar à vida no Canadá e como lidar com o *stress* de viver e trabalhar numa sociedade ocidental (IFRC, 2013).

As organizações humanitárias deixam então de estar meramente dependentes de informação partilhada por outros humanitários e pela comunicação social, tendo também acesso a informação gerada pelas próprias comunidades. Sendo que elas próprias também geram recolhas de dados digitais estruturados e georreferenciados em vários formatos, como texto, imagem, vídeo e voz graças ao recurso a tecnologias geoespaciais (IFRC, 2013).

Este acesso facilitado à criação e partilha de conteúdo permite que os indivíduos se auto-organizem e ajudem outros indivíduos em risco. No entanto, esta facilidade leva a que a quantidade de informação que se encontra *online* seja assoberbante, tanto para organizações como para os indivíduos, e torna a filtragem da mesma num processo muito mais demoroso. Daí a importância de iniciativas como a Digital Humanitarian Network (DHN). A DHN foi pensada com o intuito de *"fornecer uma interface entre organizações humanitárias e redes de voluntários e técnicos"*<sup>27</sup>. Os membros desta rede são diversos, de grandes empresas a pequenas e médias organizações não-governamentais e, cada um possui uma multiplicidade de competências, entre elas, cartografia, supervisão de redes sociais, desenvolvimento de tecnologia e análise de dados. Lançada em 2012, a DHN já facultou informação, imagens, mapeamento e desenvolvimento técnico de crises a organizações como o OCHA e a Médicos Sem Fronteiras.<sup>28</sup> Uma das interfaces que foram desenvolvidas foi a Services Advisor, que liga refugiados às agências humanitárias de que mais precisam. A interface tem como objetivo facilitar a partilha de informação acerca dos serviços humanitários disponíveis na Jordânia e permitir que as organizações de apoio e os governos comuniquem entre si. Os seus conteúdos são atualizados semanalmente por humanitários no terreno e podem ser filtrados por tipo, localização e proximidade do serviço.<sup>29</sup>

Várias organizações humanitárias também estão a experimentar novas fontes de informação, tecnologias de recolha de dados digitais e plataformas de supervisão em tempo real, como o caso do Centro de Operações de Rede da Cruz Vermelha Americana, o primeiro centro direcionado para a ajuda humanitária baseado em conteúdos provenientes das redes sociais. O centro usa um *software* (Radian6) para controlar e analisar redes sociais em tempo real e permite à Cruz Vermelha fazer uma pesquisa personalizada e específica para melhor responder às necessidades dos seus utilizadores. E, visto que o software permite até 25 utilizadores, um número demasiado elevado para a instituição manter permanentemente, esta seguiu o exemplo da DHN e treinou voluntários para saberem lidar com o programa (IFRC, 2013). O Radian6 é utilizado como uma ferramenta para monitorizar e analisar referências a uma empresa, marca ou palavras-chave feitas nas redes sociais e também permite a interação em tempo real no local onde as menções estão a decorrer.<sup>30</sup> Como tal, é principalmente utilizado por empresas como uma ferramenta de

---

<sup>27</sup> <http://digitalhumanitarians.com/about>

<sup>28</sup> <http://digitalhumanitarians.com/resource/dhn-catalogue>

<sup>29</sup> <https://peacegeeks.org/products/services-advisor>

<sup>30</sup> <http://www.webanalyticsworld.net/analytics-measurement-and-management-tools/radian-6-overview>

*marketing*, não tendo sido desenvolvido com o intuito de auxiliar humanitários. Mas tendo em conta que o setor humanitário não representa um mercado financeiramente aliciante para empresas de desenvolvimento de *software*, estas raramente mantêm ou atualizam os programas dedicados à ajuda humanitária (IFRC, 2013). Daí as organizações verem-se obrigadas a recorrer muitas vezes a *software* de código aberto ou, no caso do Radian6, demasiado dispendioso.

### 3.6. Estado da Arte das tecnologias utilizadas

Há empresas e instituições a criarem Apps, plataformas e guias para refugiados. A maioria apresenta rotas e informações úteis sobre direitos e lugares de assistência nos locais de chegada, assim como características culturais e religiosas presentes nos locais de acolhimento. Portanto, pretendeu-se:

- Fazer um levantamento dos serviços digitais de suporte para a integração dos refugiados (e patrocinados por organizações internacionais);
- Analisar as características principais desses serviços;
- Compreender a capacidade de desafiar reciprocidades entre os refugiados e os povos de acolhimento.

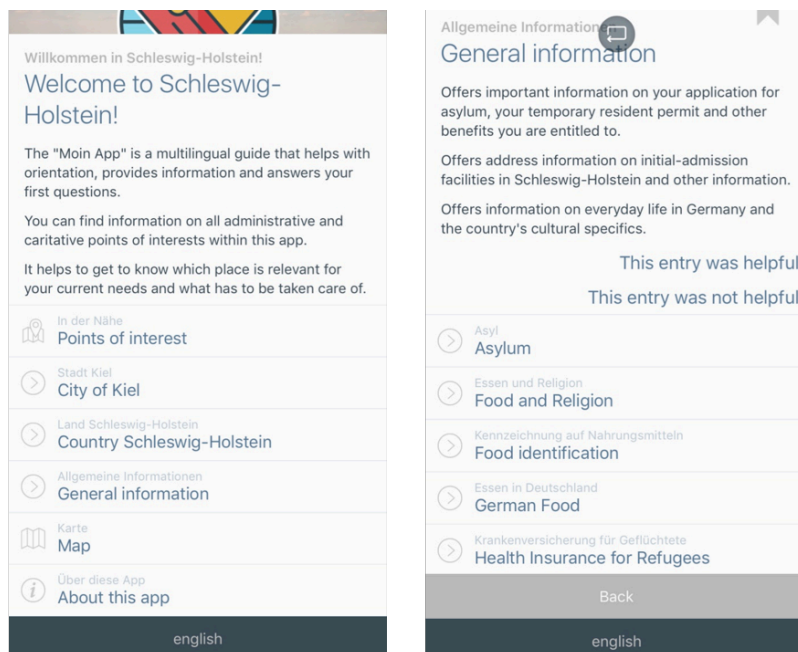
#### 3.6.1. Aplicações móveis

##### Moin App (iOS)

App informacional sobre Schleswig-Holstein (Eslésvico-Holsácia), o estado da Alemanha na fronteira mais a norte, direcionada para orientar o refugiado aquando a sua chegada. O menu principal consiste em:

- Pontos de interesse – mapa assinalado com pontos de interesse como centros de apoio, estações de comboio, abrigos, mesquitas;
- Cidade de Kiel e distrito de Schleswig-Holstein – informação acerca de alojamento, locais para aconselhamento, cultura, educação, emprego, saúde, legislação, mobilidade, religião, residência;

- Informação geral – sobre abrigo, comida, religião, comida alemã, plano de saúde para refugiados, plano de saúde alemão;
- Mapa da cidade



**Figura 6** - Aspeto visual da aplicação móvel Moin

#### RefAid (Android e iOS):

Permite que as organizações de apoio aos refugiados vejam, monitorizem e partilhem informação em tempo real e por localização. Com isto, a App fornece informações a todos os interessados - incluindo refugiados, organizações internacionais, nacionais e locais, governos e doadores - para saberem onde estão os refugiados e os recursos, que organizações fornecem que tipo de contributos e que recursos estão disponíveis em dada área em determinado momento. Também envia notificações quando há notícias urgentes num local específico. Informação classificada por: Legal / Admin / Info; Comida; Abrigo; Água; auxílio específico para pais e filhos, crianças não acompanhadas, mulheres e homens; Saúde; Educação; WCs e chuveiros.

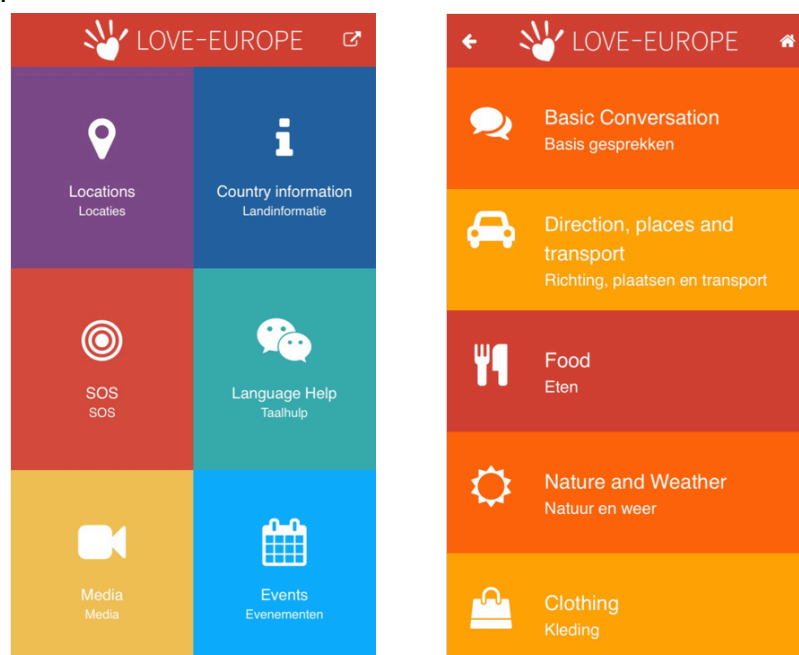
Para já, disponível na Grécia, Reino Unido, Itália, Bélgica, Eslovénia e Bulgária.

## Love Europe (iOS):

Permite descarregar informações acerca da Alemanha, França, Suíça e Holanda e, tal como a aplicação Moin acima referida, funciona como um guia do local que escolhemos. As suas funcionalidades consistem em:

- Informação sobre o país – população e língua, desportos, gastronomia, sugestões do que se deve e não fazer no país em questão, valores e religião;
- Locais importantes – como supermercados, alojamento, hospitais, estações de transportes públicos;
- SOS - contactos polícia e hospitais
- Ajuda de idioma – traduções de inglês para a língua do país de acolhimento de várias palavras, distribuídas por múltiplos tópicos como transporte, roupa, cores, profissões, entre outros.
- Media – com vídeos acerca da crise Síria, acerca da App, etc.
- Eventos

A App permite descarregar versões em árabe, francês, holandês, inglês, grego, persa e alemão.



**Figura 7** - Aspeto gráfico da App Love Europe

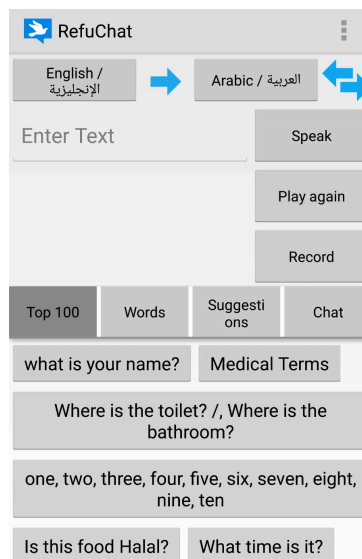
### Refugee Aid (Android):

Direcionada para refugiados e voluntários, a App não se encontra mais em funcionamento. Contudo, após a pesquisa realizada, pareceu-nos ir de encontro com o protótipo que se idealizou e por isso, achamos pertinente mencioná-la e às suas funções.

A App funcionava como uma plataforma de troca de serviços e bens, onde os voluntários podiam colocar anúncios com o que gostariam de providenciar, como roupas, alojamento ou até convidar para um almoço, mencionando sempre um contacto e o local. Já os refugiados, colocavam anúncios a pedir algo.

### RefuChat (Android e iOS):

Comunicação entre voluntários ou paramédicos e refugiados de língua árabe. Enumera um conjunto de frases pertinentes para o utilizador escolher ou pode optar pela função de tradução ao vivo.



**Figura 8** - Aspeto gráfico da App RefuChat

### Refugermany (Android e iOS):

Direcionada para refugiados que chegam à Alemanha. O seu menu principal é composto por:

- Procedimento para asilo – chegada a Berlim, os primeiros dias, depois de se mudar para um abrigo, as primeiras 4 semanas, 2-3 meses, 3-7 meses;
- Noticias – secção muito incompleta em que apenas existe um artigo de 2015;

- Alojamento – à chegada e até 3 meses; dicas sobre como arranjar alojamento;
- Abrir uma conta bancária – com informação acerca dos bancos presentes no país e seguido de uma descrição detalhada de quais os documentos necessários e quais os passos a seguir;
- Transportes - descrição acerca das rotas e tarifas e também acerca das regras de trânsito de bicicletas.
- Aprender alemão – sugestões de métodos grátis e pagos;
- Emprego – informação sobre como trabalhar com o estatuto de refugiado e como residente;
- Saúde - informação acerca dos documentos necessários, vacinas e outra informação relevante acerca do sistema de saúde do país.
- Escola e infantários - informação acerca da educação, como as idades no infantário e na escola e quais os documentos e procedimentos necessários.
- Cultura – pequena descrição que pede ao utilizador para visitar um *link* para que tenha acesso a uma visão geral da localização geográfica, população, infraestruturas, Constituição e sistema político. Contudo, este *link* não se encontra mais *online*.

Uma das Apps deste tipo mais completa, com vasta informação detalhada e pertinente disponível em inglês, alemão, urdu e árabe.

#### Helphelp2 (Android):

A App conecta organizações a voluntários que queiram ajudar. Quando se abre a aplicação, surge um mapa da área em que estamos com os locais aos quais nos podemos dirigir para ajudar, levando doações, por exemplo. Cada local no mapa está identificado com o nome da instituição, horário de funcionamento, distância, morada e itens que gostariam que lhes fossem doados. A vasta maioria destes dados estão localizados na Alemanha e os restantes na Áustria.

#### RefInfo (Android e iOS):

Destinada a refugiados que chegam à Holanda. Com esta App, os criadores visam que os refugiados encontrem toda a informação que necessitam num só sítio. O seu menu divide-se em:

- Notícias – secção com ligação para páginas de Facebook de meios de comunicação e de instituições de apoio.
- O próximo passo – nesta funcionalidade encontram-se várias categorias como: legislação; alojamento; como abrir uma conta bancária; seguros; cartões SIM; exame de integração; entre outros.

- Acerca da Holanda – secção a falar do país, os seus costumes e cultura e história.
- Holandês – aqui encontram-se múltiplos vídeos de YouTube e clipes de som para aprender a língua
- Desenhos animados holandeses – secção direccionada para as crianças se entreterem nas filas de espera.
- Locais – estão listadas várias embaixadas e Serviços de Migração e Estrangeiros.

Todos os menus e correspondentes conteúdos encontram-se em inglês e árabe.



Figura 9 - Aspeto gráfico da App RefInfo

### InfoAid (Android)

Fornece informações em tempo real a refugiados a caminho do Sudeste da Europa, entre elas, informação acerca da situação nas fronteiras, informações de transporte, conselhos de segurança, informações para crianças a viajarem sozinhas, etc. Um grupo de voluntários traduz os relatórios para árabe, farsi, urdu, pachtun, inglês e húngaro.

### Tarjimly (Android e iOS):

É um *chatbot* (serviço integrado numa interface de *chat*) para o Facebook Messenger que conecta tradutores voluntários a refugiados que precisam de falar com médicos, voluntários, representantes legais, etc. O serviço alerta os tradutores de pedidos e se estes estiverem disponíveis, uma conexão é imediatamente feita numa conversa. Para garantir que as traduções feitas são de qualidade, os refugiados classificam a sua experiência de 1 a 3 no final de cada sessão.

### Hi (Android e iOS):

Ferramenta criada para ajudar refugiados a conectarem-se com as pessoas certas e obter a ajuda de que precisam para entrar no mercado de trabalho na Bélgica, conectando-os a empregadores, voluntários, e outros refugiados. Na App, os utilizadores podem criar publicações com dicas/questões acerca de trabalho, alojamento, legislação, tempo livre, etc..

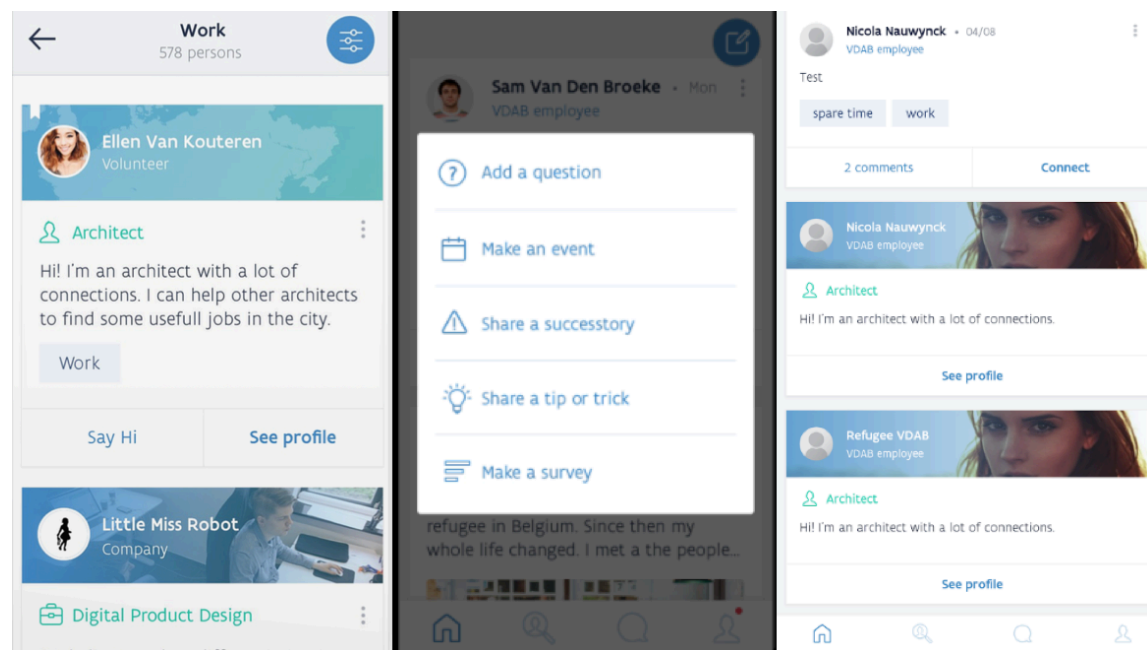


Figura 10 - Aspeto gráfico da aplicação móvel Hi



### 3.6.2. Websites

#### Arriving in Berlin:

Feito por refugiados e direcionado para refugiados que chegam a Berlim, o mapa mostra a localização de serviços de aconselhamento, médicos que falam árabe ou persa, aulas de alemão, advogados, polícia, autoridades governamentais, bibliotecas públicas, transportes, atividades de lazer e locais para compras. Cada ponto vem acompanhado da morada, contacto e *website*, quando aplicável. Disponível em inglês, persa, árabe e francês.

#### Syria Tracker:

O Syria Tracker recorre à tecnologia de *crisis mapping* para agregar texto, fotos e vídeos acerca do conflito sírio. Para arrecadar conteúdos que sejam relevantes, a plataforma utiliza tanto a ajuda humana (*crowdsourcing*) como a de computadores.

Pesquisa em cerca de 2000 sites notícias da língua inglesa que cobrem regularmente o conflito, com o intuito de identificar assassinatos e outras violações de direitos humanos. Esta informação é sempre confrontada com a informação originada do *crowdsourcing* para que possa ser verificada.

#### Frontex:

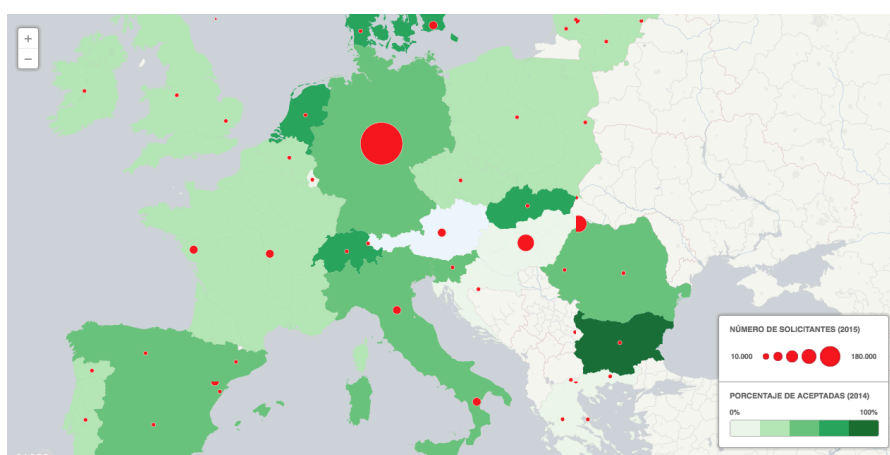
A Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas faz a monitorização da circulação de pessoas na Europa. E no seu site, na secção "Tendências e Rotas" temos acesso a um mapa interativo de rotas migratórias que nos mostra quais as principais rotas migratórias usadas pelos migrantes para entrar no continente.

Ao passarmos o rato em cada uma destas rotas, deparamo-nos com informação acerca do número de imigrantes ilegais que atravessaram esta fronteira e quais as três principais nacionalidades. Seleccionando a opção "*read more*", acedemos a informação mais detalhada acerca destes imigrantes, como o seu local de origem, as suas motivações e classes sociais e ainda acerca das autoridades presentes nestas fronteiras.

### cartodbrefugiados1:

Mapa criado na plataforma CARTO que mostra quais os países com a maior percentagem de aceitação de refugiados, sendo que os países com a taxa mais alta se encontram a verde escuro e os com a taxa mais baixa a verde claro.

Cada país está acompanhado de uma bola vermelha que representa o número de pedidos e com informação também acerca da taxa de aceitação. O tamanho deste círculo varia de acordo com o número de pedidos (quanto maior o número, maior o círculo). Podemos então facilmente verificar que a Alemanha é o país mais requisitado, mas não o que tem a taxa de aceitação mais alta (43% em 2016).



**Figura 11** - Aspeto gráfico da plataforma cartodbrefugiados1

### Refugees Welcome Portugal:

Refugees Welcome Portugal é um projeto piloto da iniciativa "Home Without Borders", baseado no conceito da plataforma alemã Flüchtlinge Willkommen. Esta iniciativa facilita a disponibilização de quartos em casas particulares a refugiados. No site, os proprietários interessados registam a habitação que pretendem partilhar. Essa informação é depois partilhada às instituições de apoio parceiras do Refugees Welcome que encontrarão possíveis refugiados.

### CPR Help:

*Website desenvolvido pelo CPR com o objetivo “de proporcionar informação a todos os refugiados e requerentes de asilo sobre o país e o seu ambiente sociocultural, o procedimento de asilo, serviços e apoios disponíveis, instituições relevantes e outras informações úteis.”* O menu é constituído por tópicos como “introdução”, com informação acerca da economia, religião e ambiente sociocultural português; “perguntas e respostas” acerca de diversos tópicos relacionados com direitos e deveres, processos de reinstalação e recolocação, entre outros; “orientação sociocultural”; e “Português”.

Tem versões em português, inglês, espanhol e francês. Árabe e tigrínia ainda em desenvolvimento. É neste momento a plataforma em Portugal que mais se assemelha às Apps informativas existentes nos outros países europeus, já acima mencionadas.



**Figura 12** - Aspeto gráfico do site CPR Help num dispositivo móvel

Apps e Plataformas de apoios aos refugiados			
NOME	SUPORTE	TIPO	URL
<b>Moin</b>	iOS, Android	Guia	<a href="http://moin-refugee.de/">http://moin-refugee.de/</a>
<b>RefAid</b>	iOS, Android	Guia	<a href="http://refugeeaidapp.com/">http://refugeeaidapp.com/</a>
<b>Love Europe</b>	iOS, Android	Guia	<a href="http://love-europe.org/">http://love-europe.org/</a>
<b>Refugge Aid</b>	Android	Mapa	<a href="http://refugee-aid.de/">http://refugee-aid.de/</a>
<b>RefuChat</b>	iOS, Android	Tradutor	<a href="http://www.refuchat.com/">http://www.refuchat.com/</a>
<b>Refugermany</b>	iOS, Android	Guia	<a href="http://appsforrefugees.com/refugermany/">http://appsforrefugees.com/refugermany/</a>
<b>HelpHelp2</b>	iOS, Android	Mapa	<a href="https://www.facebook.com/helphelp2/">https://www.facebook.com/helphelp2/</a>
<b>RefInfo</b>	iOS, Android	Guia	<a href="https://www.facebook.com/RefInfo17/">https://www.facebook.com/RefInfo17/</a>
<b>InfoAid</b>	Android	Guia	<a href="http://www.migrationaid.net/infoaid/">http://www.migrationaid.net/infoaid/</a>
<b>Tarjimly</b>	iOS, Android	Tradutor	<a href="https://www.tarjim.ly/">https://www.tarjim.ly/</a>
<b>Hi</b>	iOS, Android	Plataforma Social	<a href="http://hiapp.be/en/tools/">http://hiapp.be/en/tools/</a>
<b>Arriving in Berlin</b>	Webpage	Mapa	<a href="http://u.osmfr.org/m/42855/">http://u.osmfr.org/m/42855/</a>
<b>Syria Tracker</b>	Webpage	Mapa	<a href="https://syriatracker.crowdmap.com/">https://syriatracker.crowdmap.com/</a>
<b>Frontex</b>	Webpage	Mapa	<a href="http://frontex.europa.eu/trends-and-routes/migratory-routes-map/">http://frontex.europa.eu/trends-and-routes/migratory-routes-map/</a>
<b>Cartodbrefugiados1</b>	Webpage	Mapa	<a href="https://raul92sg.carto.com/viz/376da8f2-4e3f-11e5-a162-0e9d821ea90d/embed_map">https://raul92sg.carto.com/viz/376da8f2-4e3f-11e5-a162-0e9d821ea90d/embed_map</a>
<b>Refugees Welcome Portugal</b>	Webpage	Partilha de alojamento	<a href="http://www.refugees-welcome.pt/">http://www.refugees-welcome.pt/</a>
<b>CPR Help</b>	Webpage	Guia	<a href="http://cpr.pt/help/">cpr.pt/help/</a>

**Figura 13** - Quadro síntese das tecnologias utilizadas

## 4. APLICAÇÃO MÓVEL IDEALIZADA

As aplicações de apoio a refugiados têm sido na sua grande maioria desenvolvidas por voluntários e não pelos governos. E talvez esta seja a posição mais indicada. Existe uma resistência por parte dos refugiados aos funcionários do governo, visto que os sírios têm medo do seu governo e funcionários, o que leva a que muitos evitem interagir com os mesmos quando chegam a outros lugares (Amos, 2015). Contudo, consideramos que para gerar os conteúdos mais completos, assegurados e seguros para os refugiados, o ideal seria a contribuição de ambos os voluntários e o governo e ainda de refugiados já a residir no país, que são os que melhor compreendem a situação.

Neste capítulo descrevemos as etapas de construção da aplicação *mobile* desenvolvida: a conceptualização e especificação funcional, o público-alvo, a solução proposta e a avaliação preliminar realizada.

### 4.1. Público-alvo

Tendo em conta os dados já previamente mencionados no capítulo “Requerentes de asilo e refugiados no contexto português”, os requerentes de proteção que chegam a Portugal são um grupo muito diversificado, na sua maioria do sexo masculino e do continente africano, seguindo-se a América Latina e Europa de Leste. Quanto à sua escolaridade, segundo dados de 2016, 60% destes requerentes tinha completado o secundário e/ou ensino superior. Quanto aos requerentes ao abrigo do Programa Nacional de Recolocação, as nacionalidades mais expressivas são a Eritreia e Síria<sup>31</sup>.

O público-alvo para a aplicação que se conceptualizou nesta dissertação, para além dos refugiados que cheguem ou já se encontrem em Portugal, seriam ainda todas as pessoas e entidades que queiram contribuir de alguma forma para uma melhor integração destes no país. Foi-nos possível considerar, então, três tipologias de utilizador final, todas com o intuito final de apoiar os refugiados nesta fase delicada. As tipologias consideradas foram as seguintes:

- Refugiados em Portugal
- Voluntários - qualquer individuo a viver em Portugal que queira contribuir com conteúdos, ofertas e dicas que apoiem os refugiados;
- Organizações ou empresas que queiram providenciar as suas instalações, serviços ou talento.

---

<sup>31</sup> <http://refugiados.net/1cpr/www/estatisticas-PT-20jun17.php>

## **4.2. Conceptualização e especificação funcional**

A aplicação móvel idealizada foi inspirada pelas várias Apps e plataformas já referidas no capítulo do Estado da Arte. Com especiais menções à Hi App e Refugee Aid que tiveram forte impacto no que acabou por ser a versão final da componente social do modelo aqui apresentado; também a Refugermayn, a Moin App, e o guia de acolhimento do ACM, cujas estruturas dos seus conteúdos de cariz informativo basearam as fundações para o protótipo idealizado<sup>32</sup>.

### **4.2.1. Requisitos funcionais**

Os principais recursos utilizados como fonte de inspiração para a conceção e definição dos requisitos funcionais da aplicação foram as contribuições dadas pelos entrevistados, as necessidades dos refugiados mais mencionadas nos textos apresentados no capítulo do Enquadramento Teórico e as aplicações e plataformas listadas no estado da arte. Com base neste estudo, foi realizada uma lista preliminar dos requisitos funcionais que a aplicação deveria ter (capítulo 4.2.4.).

A finalidade da App é que o refugiado, recém chegado ou já instalado em Portugal, consiga encontrar soluções e respostas a todas as suas dúvidas e necessidades numa só aplicação. Para tal, esta App comportaria uma componente informativa, visível a todos os utilizadores e outra social, que seria apenas possível de aceder depois de criada uma conta de utilizador.

O conteúdo informativo mostrar-se-ia como um elemento de apoio ao dia a dia e como forma rápida e acessível de terem resposta a dúvidas mais direccionadas para a legislação e os procedimentos a ter nos primeiros meses no país. Já a componente social, tem como propósito o auxílio na criação de redes de apoio, ligando os refugiados a voluntários, empresas, instituições e a outros refugiados.

A aplicação deveria estar disponível em pelos menos três línguas: português, inglês e árabe.

### **4.2.2. Componente informativa**

Nesta parte, agregamos vasta informação relativa a vários tópicos que o refugiado precisa de saber para melhor se adaptar a esta nova fase da sua vida. Neste menu, o utilizador encontra informação sobre o país; os seus direitos e deveres; alimentação; saúde; emprego; educação; transportes; lazer; perguntas frequentes; notícias e contactos úteis como número nacional de emergência e a linha de apoio ao migrante.

---

<sup>32</sup> O protótipo funcional pode ser acedido em: <https://marvelapp.com/26cb2a4/screen/30678217>

Toda esta informação foi proveniente de *sites* de instituições portuguesas já previamente referidas neste documento e do Guia de Acolhimento<sup>33</sup> desenvolvido pelo ACM. Contudo, é de salientar que a informação presente no protótipo é apenas representativa do que deveria estar presente na App final, visto esta não ser muito desenvolvida. Esta foi apenas utilizada no protótipo para que os utilizadores tivessem uma noção do tipo de informação que poderiam encontrar na App. É da opinião da autora e dos entrevistados que a informação presente no Guia do ACM é bastante elementar e sintetizada e como tal, a informação na App, apesar de se poder debruçar neste *kit* como uma base, deveria ser mais aprofundada e minuciosamente trabalhada.

O conteúdo presente nesta secção estaria disponível para *download* para que o mesmo seja acessível mesmo em modo *offline*.

#### 4.2.3. Componente social

Esta secção permitiria que os refugiados fizessem publicações a pedir auxílio para bens, serviços ou qualquer outra dúvida que tenham nos mais variados tópicos como informações sobre como levar os filhos à escola ou acerca de emprego na área onde se encontram, conectando-os às pessoas certas. Estas pessoas poderão ser voluntários ou organizações e empresas que estejam registadas na App e que depois poderão entrar em contacto com o refugiado para o assistir. Elas próprias podem criar as suas publicações, citando a oferta que querem providenciar, referindo sempre local, data e seleccionando as categorias em que se enquadra a oferta. Uma destas ofertas pode ser a prestação de aulas de português, por exemplo. Em entrevista ao jornal Die Welt, o consultor Alexander Spermann afirmou que a forma mais rápida de os refugiados terem acesso a cursos de línguas seria através dos seus *smartphones*, com a possibilidade de se ligarem a tutores *online* através de Skype (Horn, 2015). Neste caso, a forma da realização das aulas ficaria a cargo das partes envolvidas, podendo optar pela maneira e momento que melhor lhes convém, *online* ou presencial.

Visto que qualquer pessoa se poderia registar na App como voluntário, estes estariam sujeitos a uma avaliação por parte dos refugiados, que avaliariam (de 1 a 5) a prestação do voluntário.

A aplicação, para além de ter de ser acessível, estando disponível para Android e iOS e em várias línguas, deveria também ser bastante *user friendly* e intuitiva, visto que a literacia e literacia digital dos três perfis de utilizadores (refugiados, voluntários e organizações) serem díspares. Quanto ao nível de conteúdos, deve ser privilegiada a informação textual em detrimento das imagens, sendo este um tema bastante delicado em que todas as informações devem ser meticolosamente verificadas.

---

<sup>33</sup> Disponível na íntegra em: [acm.gov.pt/documents/10181/377055/01WelcomeGuide.pdf/](http://acm.gov.pt/documents/10181/377055/01WelcomeGuide.pdf/)

#### 4.2.4. Principais funcionalidades pretendidas

- Área meramente informativa, destinada a todos (com/sem registo);
- Rede social, com *login* e registo dos utilizadores;
- Criação e visualização dos três tipos de perfil de utilizadores;
- Publicação e visualização de ofertas/sugestões/questões;
- Mapa com indicação do local de todas as publicações e pontos de interesse como hospitais, instituições, serviços sociais, etc.;
- Filtro de categorias, localização e utilizadores visíveis no mapa;
- Avaliação dos voluntários por parte dos utilizadores registados como refugiados;
- Receção de notificações e alertas;
- Adição de contactos;
- Criação/adesão a grupos;
- Envio e receção de mensagens;
- Guardar publicações para mais tarde as poder aceder novamente;
- Sugerir traduções para as publicações;
- Opção de denunciar publicação ou utilizador dúbios;
- Partilhar publicações e conteúdo com contactos no Whatsapp, Facebook e na própria App.

#### 4.3. Mockups de validação funcional

Depois de definidos o público-alvo e as funcionalidades, seguiu-se a elaboração do protótipo. Numa fase inicial, fez-se *sketches* (Anexo 6) que nos permitiu ter uma melhor noção das funcionalidades necessárias e a interação entre estas. Nestes *sketches*, *“cada um dos ecrãs contém apenas os detalhes importantes para a interação, sendo os detalhes irrelevantes suprimidos ou representados de forma mais abstrata”* (Fonseca, Campos, & Gonçalves, 2012).

Seguiu-se a construção do protótipo de baixa-fidelidade (Anexo 7). Os protótipos de baixa-fidelidade são representações gráficas rudimentares da interface, em desenvolvimento, construídos com baixo investimento de tempo e recursos e sem requerer grande habilidade técnica (Landay & Myers, 1995 citados por Maria et al., 2007). Este permitiu fazer uma análise sobre o sistema de interação, funcionalidades e modelo de navegação e, assim, identificar e resolver eventuais problemas. Para uma primeira fase de testes, foi efetuada uma reunião com o representante da PAR na UA, tendo sido efetuado uma apresentação sequencial dos ecrãs e registados os comentários e sugestões fornecidos.

Posteriormente, atualizou-se este protótipo com dois de alta-fidelidade (um em português (Anexo 8) e outro em inglês). O recurso a este tipo de protótipos é apropriado, *“pois em momentos avançados do processo de desenvolvimento é importante considerarem as representações visuais mais refinadas, que contemplem aspectos estéticos, tais como: fonte, cor, tamanho dos elementos, e etc.. A partir do protótipo de alta-fidelidade, treinamentos*



*podem ser realizados, assim como testes de usabilidade mais completos e abrangentes.”* (Maria et al., 2007).

Para a construção dos ecrãs dos protótipos foi utilizado o Adobe Illustrator aliado com a plataforma *online* Marvel App, para criar um protótipo clicável. Estes protótipos foram construídos com a sequência lógica dos ecrãs, de acordo com as funcionalidades concetualizadas. Através da utilização de uma ferramenta deste tipo, consegue-se rapidamente criar um protótipo que demonstre os conceitos-chave que o produto final comportará junto do público-alvo e possibilita que o utilizador tenha um sentido da experiência do uso (UX). Caracterizamos esta experiência como “(...) *the way it feels in their hands, how well they understand how it works, how they feel about it while they’re using it, how well it serves their purposes, and how well it fits into the entire context in which they are using it.*” (Alben, 2005). Como tal, para otimizar esta interação, temos de ter vários elementos em conta, como o *design* do produto, as necessidades dos utilizadores, a estrutura e clareza da informação, entre outros.

A testagem do protótipo de alta-fidelidade foi efetuada numa reunião com um representante da PAR, uma refugiada e um voluntário, tendo sido efetuado uma apresentação sequencial dos ecrãs e registados os comentários e sugestões fornecidos. E também recorrendo aos questionários por inquérito *online*, enviados em conjunto com o *link* para o protótipo por e-mail a várias instituições de apoio.

#### **4.4. Apresentação das principais funcionalidades**

##### **4.4.1. Ecrã inicial**

Quando se inicia o protótipo, o utilizador depara-se com um mapa (representativo da área em que supostamente se situa) com as respetivas publicações geograficamente assinaladas. Estas publicações correspondem às ofertas ou questões colocadas na comunidade desta aplicação. No modo de “mapa”, estas publicações aparecem em forma de *pin*, com cores e gráficos distintos de acordo com a categoria a que pertence o conteúdo do *post*. Assim, para que o utilizador possa ler a publicação, terá de selecionar um dos *pins*. Se assim o preferir, o utilizador pode optar por visualizar esta funcionalidade em modo de “lista”. Nesta versão, as publicações aparecerem na sua íntegra e todas na mesma página. No lado esquerdo de cada publicação existe uma faixa com a cor corresponde da sua categoria, tal como os *pins* na versão “mapa” (ex.: laranja para “alimentação” e verde claro para sinalizar todos os “centros de apoio”).

Nas publicações constam o título, data em que foi publicada, por quem, etiquetas, morada (se se aplicar) e outros elementos opcionais como fotos, vídeos, links, etc. No limite inferior de cada *post* seria possível escrever e ver comentários. Do lado direito, encontram-se ainda cinco ícones:

- Alfinete, para guardar o *post* para que o utilizador o possa facilmente aceder num momento;
- Triângulo com um ponto de exclamação, para denunciar o *post*;
- Globo com um balão de fala, destinado à criação de uma tradução do conteúdo. Esta tradução seria depois enviada para a equipa responsável pela App, que se encarregaria de a verificar;
- Botão de partilha, para enviar para contactos do Whatsapp, Facebook e da App;
- Envelope para contactar o utilizador que fez a publicação.

Em ambos os modos de visualização, o utilizador teria a opção de filtrar os *posts* que vê. Ao clicar no botão de filtrar que se encontra no canto superior direito, o utilizador poderia filtrar as publicações por localização (Perto de mim ou Todo o País); categoria (alimentação, compras, educação, emprego, lazer, polícia, roupa, saúde, transportes e wi-fi) e/ou tipo de utilizador que a publicou (Refugiados, Organizações e Voluntários).



**Figura 14** - Aspeto gráfico de uma publicação no modo "mapa"

#### 4.4.2. Ecrã "Bem Vindo a Portugal"

No botão à esquerda (graficamente representado por uma lista), o utilizador poderia aceder à vertente informativa da App. Como já previamente referido, esta parte foi pensada como um local de rápido acesso a questões que possam surgir numa fase inicial da sua integração. A sua estrutura e conteúdos foram baseados no guia de acolhimento do ACM e em aplicações mencionadas no capítulo do Estado da Arte. Com isto, este menu – intitulado de "Bem-vindo a Portugal" – consiste nas seguintes opções:

- Sobre Portugal - nesta secção está incluída informação relacionada com os tópicos cultura, religião, legislação, estilo de vida e segurança. Cultura comporta as opções escritores e literatura portuguesa, artes plásticas e gastronomia, com alguns dos links que sugeridos pelo ACM no seu kit de acolhimento; religião, estilo de vida e segurança contém conteúdo meramente textual, também retirado do kit, e no fim do texto o utilizador pode dar o seu *feedback* acerca desta informação dando um "gosto" ou "não gosto". Em legislação, o utilizador é reencaminhado para um ficheiro com a Constituição da República Portuguesa;



**Figura 15** - Ecrã "Bem Vindo a Portugal"

- Informação geral - encontramos as opções alojamento, saúde, educação, emprego, transportes, deveres e lazer. Há exceção de "transportes", as restantes categorias assemelham-se às referidas no ponto anterior, tendo sido retiradas do guia. "Transportes" apresenta uma lista das principais redes de transportes públicos do país. No final do texto, todas estas categorias são também acompanhadas por uma hiperligação que direciona o utilizador para o mapa onde estão apenas representadas as publicações relativas ao tópico que se encontrava previamente a ler;

- Notícias – com *links* para o meio de comunicação Al Jazeera e outro para a secção de notícias do *site* internacional do ACNUR.

- Aprender português – aqui encontram-se os suportes linguísticos presentes no guia de acolhimento como o dicionário e o ficheiro de expressões comuns. A opção "vídeos" reencaminha o

utilizador para uma lista de reprodução no Youtube com vários vídeos de português para principiantes. Já "áudios", direciona para um *audiobook* grátis na Amazon. "Português para todos", "Plataforma de português online" e "Erasmus+ online linguistic support" são cursos *online* de português, já previamente referidos neste documento, e ao clicarmos neles somos encaminhados para os respetivos *sites* destes programas;

- Espaço crianças, tal como o nome indica, é uma secção para os mais novos, com *links* para episódios de quatro programas infantis portugueses, os mesmos presentes na versão *online* do Guia;
- Perguntas frequentes, retiradas deste mesmo Guia;
- Contactos, com números e links úteis, retirados do site do CPR;
- Sobre nós.

#### 4.4.3. Ecrã “Comunidade”

No botão direito, poderíamos aceder à comunidade de utilizadores registados na App. Nesta secção, o utilizador teria as opções:

- Perfil – onde pode visualizar e editar o seu perfil público. Nos seus perfis, os utilizadores podem adicionar informação acerca dos tópicos sobre mim, localização, idiomas, qualificações, educação, interesses e ver as suas publicações;
- Publicar – dedicado à criação de novas publicações. Em cada entrada, para além do texto também seria possível adicionar fotos, vídeos, uma localização e uma data. E, seria ainda necessário criar ou seleccionar uma ou mais etiquetas presentes no fim da janela de texto identificativa do conteúdo do mesmo;
- Contactos – presentes todos os perfis que o utilizador tenha adicionado/aceitado;
- Notificações – secção destinada para que o utilizador possa facilmente ter acesso a todos os alertas recebidos como quando recebe mensagens, comentários aos seus *posts*, pedidos de contacto ou quando surgem novas publicações com etiquetas relevantes aos seus interesses (estas notificações poderiam ser aprimoradas em Configurações);
- Grupos – visualização de todos os grupos a que o utilizador tenha aderido;
- Mensagens – acesso às conversas a que o utilizador tenha participado;
- Guardados – acesso a todas as publicações que tenham sido guardadas;
- Configurações - configurar as definições da App, como o idioma, *password*, privacidade e ajuste das notificações a que pretende ser alertado.



Figura 16 - Ecrã "Comunidade"

#### 4.5. Alterações realizadas ao protótipo após análise dos dados recolhidos

Depois de se articular o *feedback* recebido através das entrevistas e dos questionários com a investigação previamente realizada, achou-se pertinente fazer certas alterações ao protótipo. Alterações estas que passamos a descrever e justificar neste capítulo.

O ecrã que sofreu mais modificações foi o “Bem Vindo a Portugal”. Eliminaram-se certos tópicos/menus, como forma de não saturar o utilizador com demasiada informação e também para que se possa aprimorar informação que seja considerada mais pertinente como emprego e etapas do processo de asilo. Com isto, fizeram-se as seguintes alterações:

- “Notícias”: retirou-se esta opção, visto que o mais comum é que cada utilizador tenha já as suas fontes prediletas habituais (meios de comunicação, redes sociais, contactos pessoais, etc.)
- “Sobre Portugal”: opção também retirada. Aqui encontrava-se uma breve informação acerca dos tópicos “cultura”, “religião”, “legislação”, “estilo de vida” e “segurança”. Eliminaram-se todos estes à exceção de “legislação”, que passou a estar presente no menu da opção “Informações gerais”.
- “Aprender Português”: deste menu eliminou-se o dicionário, sendo que para saber o significado de certas palavras de forma pontual, o mais provável é que os refugiados recorram diretamente ao Google, como referido na entrevista com uma refugiada. Optou-se, no entanto, por manter a opção “Expressões comuns”, por ser uma maneira mais acessível e rápida de o refugiado poder praticar a língua sem ter de aceder ou registar-se em plataformas *online* como as previamente referidas no capítulo 3.1.
- “Definições”: nesta opção, que se encontra no ecrã “Comunidade”, acrescentou-se a opção de tornar o perfil privado. Se o utilizador optar por tornar o seu perfil privado, apenas o seu nome e foto ficam visíveis, e não é possível adicionar o contacto ou mandar mensagem. Esta funcionalidade estaria apenas disponível para as contas previamente registadas na App como “Refugiado”.
- “Eventos”: adicionou-se esta opção no ecrã “Comunidade” e na secção “categorias”, presente no filtro do mapa do ecrã inicial. Esta secção exigiria constante atualização por parte da equipa administrativa, que ficaria responsável por adicionar eventos grátis a ocorrer por todo o país. Neste ecrã existe também uma opção que encaminha o utilizador para os *posts* que tenham sido etiquetados com a categoria “lazer”. “(...) *Lots of Refugees just don't know what to do with their spare time and can't get access to events and things happening around them*” (*feedback* de refugiado em conversa por e-mail).



Figura 17 - Aspeto gráfico dos três principais ecrãs do protótipo final

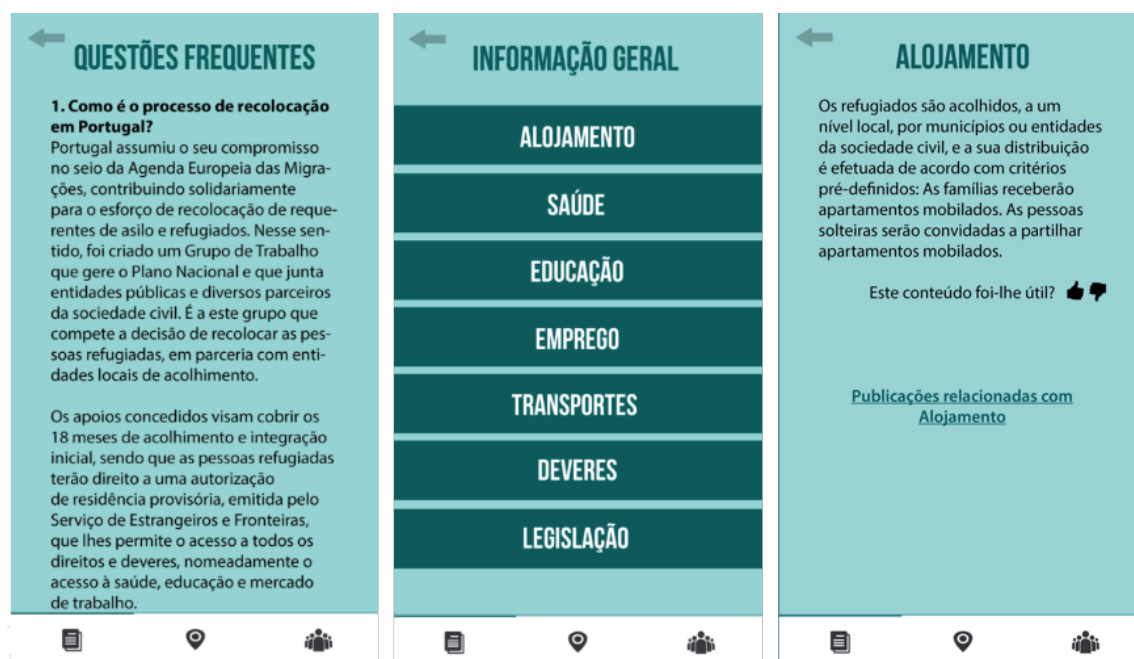


Figura 18 - Alguns dos ecrãs presentes na componente informativa



Figura 19 - Alguns dos ecrãs presentes na componente social





## 5. Conclusões

### 5.1. Reflexão crítica

A difusão do uso de *smartphones* que se tem assistido na última década e o crescente desenvolvimento e utilização de aplicações de mensagens instantâneas e redes sociais, têm sido fatores determinantes de uma cultura digital que se manifesta num conjunto de plataformas de comunicação no dia a dia dos indivíduos. Esta contínua disseminação das TIC está a mudar, também, as abordagens e estratégias usadas pelas instituições, governos, voluntários e indivíduos envolvidos em situações de conflito e de desastres naturais. As tecnologias existentes estão a ajudar os refugiados a reunir informações que lhes são vitais, a reconectarem-nos com familiares noutros países e a auxiliar no procedimento de asilo nos novos países.

*“That’s why I’m always holding [my smartphone]. I’m holding on to it like I’m holding on to an address of my own, my family. This metal device has become my whole world.”* – refugiada síria em entrevista ao Channel 4 (Worley, 2016).

O crescente desenvolvimento e dispersão de dispositivos móveis chama para a implementação, por parte das instituições de apoio e Governos, de instrumentos de auxílio que possam ser acedidos nestes aparelhos. De forma a que os refugiados não fiquem “estagnados” e dependentes de outros intermediários, mas sim, para que eles mesmos possam mais facilmente lidar com obstáculos quotidianos no seu país de acolhimento.

A aplicação móvel idealizada no presente estudo tem como objetivo principal apoiar os refugiados na sua integração em Portugal. No que diz respeito à pesquisa atual na área e, tal como referido no enquadramento teórico, esta área encontra-se em crescimento na Europa. Contudo, as Apps ou plataformas deste tipo em contexto português ainda são escassas ou pouco desenvolvidas, daí a pertinência desta investigação.

No final deste trabalho e com o *feedback* recebido junto do público-alvo, confirmou-se que estes estão de acordo que uma plataforma ou aplicação móvel deste tipo seria uma mais valia no apoio aos refugiados. E, dada a desarticulação que existe entre as organizações, o governo português e voluntários, seria benéfico a criação de uma tecnologia que ligue todas as entidades (organizações, voluntários e refugiados) num só espaço onde cada qual possa dar a sua contribuição, em qualquer momento e local.

Para disseminarmos este projeto, uma versão abreviada do enquadramento teórico foi relatada num capítulo da *Smart Innovation, Systems and Technologies*<sup>34</sup>, submetida em junho de 2017. Posteriormente, divulgaremos também o protótipo em redes sociais para que possa ser adotado e desenvolvido por outros, visto que a investigadora não tem conhecimentos de programação.

---

<sup>34</sup> <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-61322-2>

## **5.2. Limitações encontradas**

Durante o decorrer deste estudo surgiram alguns problemas, que não impediram a execução e concretização do mesmo, mas que de qualquer forma tiveram o seu impacto e provocaram atrasos na conceção de certos objetivos.

As principais limitações encontradas no decorrer desta investigação foram sentidas durante a fase do levantamento bibliográfico no que toca a dados relativos a Portugal (como os já referidos no capítulo 3.3), visto ser um tópico que começou a ter maior relevo há poucos anos. E, também na fase do desenvolvimento, onde se mostrou particularmente difícil entrar em contacto com instituições de apoio.

A dificuldade em reunir especialistas da área e refugiados levou a um reduzido *feedback* acerca do protótipo realizado, como tal, teve-se de apoiar mais do que se previa na revisão da literatura e em outras Apps para se desenvolver certas funcionalidades.

## **5.3. Sugestões para melhorias futuras**

Este estudo passou apenas pela conceção da App, sendo que o óbvio passo seguinte seria passar à fase de desenvolvimento e implementação da mesma. O estudo efetuado fornece indicações importantes sobre a estrutura e funcionalidades básicas, que poderão ser pertinentes para projetos futuros nesta matéria e que poderão servir como estímulo para a construção de novas funcionalidades.

No entanto, em virtude dos constrangimentos temporais e dificuldades técnicas relatadas no capítulo anterior, mostra-se oportuno investigar e aperfeiçoar algumas funcionalidades que suscitaram dúvidas à investigadora e outras que foram sugeridas pelos inquiridos durante a realização da avaliação com o protótipo, nomeadamente: questões acerca da privacidade dos refugiados; optar apenas por uma das vertentes da App, social ou informativa; e desenvolver a informação acerca dos procedimentos de asilo e do mercado de trabalho.

Outra sugestão para um estudo mais aprofundado, seria a implementação do questionário durante um período de tempo mais alargado, para que se pudesse ser observado um maior número de inquiridos.

## 6. Bibliografia

- Alben, L. (2005). Defining the criteria for effective interaction design. Retrieved from [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36676114/Quality\\_of\\_Experience.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509234918&Signature=AJj3U5g0JEYPPR26yd0dnWKYRLM%3D&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQuality\\_of\\_experience\\_de](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36676114/Quality_of_Experience.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1509234918&Signature=AJj3U5g0JEYPPR26yd0dnWKYRLM%3D&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DQuality_of_experience_de)
- Amos, D. (2015). App Helps Syrian Refugees Adapt To Life Away From Home. Retrieved June 20, 2017, from <http://www.npr.org/2015/03/25/395355117/app-helps-syrian-refugees-adapt-to-life-away-from-home>
- Basto, M. I. (2014). UC acolhe estudantes universitários sírios. Retrieved November 25, 2017, from <http://www.direitoshumanos.aac.uc.pt/?tag=plataforma-global-de-assistencia-academica-de-emergencia-a-estudantes-sirios>
- BBC Brasil. (2015). Oito capítulos para entender a crise na Síria, que dura mais de 4 anos - BBC Brasil. Retrieved from [http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/10/151012\\_crise\\_siria\\_entenda\\_rb](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/10/151012_crise_siria_entenda_rb)
- Brito, B. A. de, Arriaga, M. T. de, & Gouveia, S. M. (2015). *Manual Apoio Psicossocial a Migrantes*. Lisboa. Retrieved from [http://www.cruzvermelha.pt/images/stories/2016pdf/manual\\_apmigrantes-final\\_fev2016.pdf](http://www.cruzvermelha.pt/images/stories/2016pdf/manual_apmigrantes-final_fev2016.pdf)
- Brunwasser, M. (2015). A 21st-Century Migrant's Essentials: Food, Shelter, Smartphone. Retrieved February 20, 2017, from [https://www.nytimes.com/2015/08/26/world/europe/a-21st-century-migrants-checklist-water-shelter-smartphone.html?\\_r=0](https://www.nytimes.com/2015/08/26/world/europe/a-21st-century-migrants-checklist-water-shelter-smartphone.html?_r=0)
- Comissão Europeia. (2015). *Agenda Europeia da Migração*. Bruxelas.
- Cordeiro, A. D. (2016, November 30). Portugal entre os países que mais se opõem a acolher imigrantes - PÚBLICO. *PÚBLICO*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2016/11/30/sociedade/noticia/portugal-entre-os-paises-que-mais-se-opoem-a-acolher-imigrantes-1753095>
- Cordeiro, A. D. (2017). Quase metade dos 1500 refugiados que chegaram já deixou Portugal. *Público*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2017/10/16/sociedade/noticia/mais-de-metade-dos-1500-refugiados-que-chegaram-ja-deixou-portugal-1788767>
- Crisp, J., Janz, J., Riera, J., & Samy, S. (2009). Surviving in the city: a review of UNHCR's operation for Iraqi refugees in urban areas of Jordan, Lebanon and Syria, (July).
- di Giovanni, J. (2013). Lost: Syrian Refugees and the Information Gap. *Internews*. Retrieved from <http://www.internews.org/research-publications/lost-syrian-refugees-and-information-gap>
- Edwards, A. (2015). Refugiado ou Migrante? O ACNUR incentiva a usar o termo correto: ACNUR: Agência da ONU para Refugiados. Retrieved October 24, 2016, from <http://www.acnur.org/portugues/noticias/noticia/refugiado-ou-migrante-o-acnur-incentiva-a-usar-o-termo-correto/>
- European Commission. (2017). ECHO Factsheet – Syrian Crisis. Retrieved from [http://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/syria\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/syria_en.pdf)

- Ferreira, A. G. (2016, February 19). Portugal disponível para receber dez mil refugiados. *Público*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2016/02/19/mundo/noticia/portugal-disponivel-para-receber-des-mil-refugiados-1723846>
- Fleischner, N. (2015). 6 ways smartphones are shaping the European migrant crisis. Retrieved November 16, 2017, from <https://www.globalcitizen.org/en/content/6-ways-smartphones-are-shaping-the-european-migran/>
- Fonseca, M. J., Campos, P., & Gonçalves, D. (2012). *Introdução ao Design de Interfaces*. Lisboa: FCA.
- Gray, D. E. (2004). *Doing Research in the Real World*. SAGE Publications. London.
- IFRC. (2013). *World Disasters Report: Focus on technology and the future of humanitarian action*. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. <https://doi.org/10.1111/j.0361-3666.2005.00327.x>
- ITU. (2016a). *ICT Facts and Figures 2016*. Geneva.
- ITU. (2016b). *Measuring the Information Society Report*. Geneva. <https://doi.org/978-92-61-21431-9>
- Kajornboon, A. B. (2005). Using interviews as research instruments. Retrieved from <http://www.culi.chula.ac.th/research/e-journal/bod/annabel.pdf>
- Kobia, K., & Cranfield, L. (2009). Literature Review: Urban Refugees. *Refugees Branch, Citizenship and Immigration Canada*, (September), 1–18.
- Kozłowska, H. (2015). The most crucial item that migrants and refugees carry is a smartphone. Retrieved April 20, 2017, from <https://qz.com/500062/the-most-crucial-item-that-migrants-and-refugees-carry-is-a-smartphone/>
- Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho, Pub. L. No. Diário da República n.º 124/2008, Série I de 2008-06-30 (2008). Portugal. Retrieved from [www.dre.pt](http://www.dre.pt)
- Loh, T. (2016). Digitizing Refugees: The Effect of Technology on Forced Displacement. *Gnovis Journal*. Retrieved from <http://www.gnovisjournal.org/2016/04/29/digitizing-refugees-the-effect-of-technology-on-forced-displacement/>
- Lusa. (2017, June 8). Conselho Português para Refugiados quer estratégia nacional para saúde mental. *Público*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2017/06/08/sociedade/noticia/conselho-portugues-para-refugiados-quer-estrategia-nacional-para-saude-mental-1775034>
- Lynch, M., Freelon, D., & Aday, S. (2014). Syria's socially mediated civil war, 978–1. Retrieved from [www.usip.org](http://www.usip.org)
- Maria, K., De Oliveira, A., Paola, Y., Bernardo, A., Júnior, L., Carlos, L., ... Carvalho, O. (2007). O Uso de modelos e Múltiplos Protótipos na Concepção de Interface do Usuário. *Principia n. João Pessoa*, 15. Retrieved from <http://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/principia/article/viewFile/258/216>
- Meier, P. (2011). What is Crisis Mapping? An Update on the Field and Looking Ahead. Retrieved October 25, 2017, from <https://irevolutions.org/2011/01/20/what-is-crisis-mapping/>
- OCHA. (2016). *2017 Humanitarian needs overview*. Retrieved from <http://hno-syria.org/>
- Oliveira, L. R. (2006). Metodologia do desenvolvimento: um estudo da criação de um ambiente de e-learning para o ensino presencial universitário. *Educação Unisinos*, 1. Retrieved from <http://repositorium.sdum.uminho.pt>

/bitstream/1822/8129/1/artigo\_unisinos\_06.pdf

Pereira, A. C. (2017, July 16). Transferir dinheiro em vez de distribuir bens alimentares pelos refugiados. *Público*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2017/07/16/mundo/noticia/transferir-dinheiro-em-vez-de-distribuir-bens-alimentares-pelos-refugiados-1778819>

Plataforma de apoio aos refugiados. (2016). Factos e argumentos para desfazer medos e mitos: refugiados. Retrieved from <http://www.refugiados.pt/teste/>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. Van. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (1st ed.). Gradiva. Retrieved from <http://idinis.weebly.com/uploads/5/6/3/9/5639534/quivy.pdf>

Richey, R. C., & Klein, J. D. (2005). Developmental research methods: Creating knowledge from instructional design and development practice. *Journal of Computing in Higher Education*, 16(2), 23–38. <https://doi.org/10.1007/BF02961473>

Sanches, A. (2015). Nasceu a Plataforma de Apoio aos Refugiados e Sabina deu a cara por ela. *Público*. Retrieved from <https://www.publico.pt/2015/09/04/sociedade/noticia/nasceu-a-plataforma-de-apoio-aos-refugiados-e-sabina-deu-a-cara-por-ela-1706862>

SAR. (2016). 9.1 - Apoio social.

SBTF, & OCHA. (2011). *Libya Crisis Map Deployment*. New York. Retrieved from <http://www.standbytaskforce.org/2011/09/01/libya-crisis-map-report/>

The Associated Press. (2012). Syria rebellion declared a civil war. *CBC News*. Retrieved from <http://www.cbc.ca/news/world/syria-rebellion-declared-a-civil-war-1.1242011>

Wall, M., Campbell, M. O., & Janbek, D. (2015). Syrian refugees and information precarity. *New Media & Society*, 19(2), 240–254. <https://doi.org/10.1177/1461444815591967>

Worley, W. (2016). Syrian woman explains why refugees need smartphones. Retrieved July 2, 2017, from <http://www.independent.co.uk/news/world/europe/why-do-refugees-have-smartphones-syrian-woman-explains-perfectly-refugee-crisis-a7025356.html>



## 7. Webgrafia

<http://acm.gov.pt/documents/10181/377055/01WelcomeGuide.pdf/>  
<http://bit.ly/2jSGfdd>  
<http://digitalhumanitarians.com/about>  
<http://digitalhumanitarians.com/resource/dhn-catalogue>  
<http://erasmusplusols.eu/pt/ols4refugees/>  
<http://jrspportugal.pt/>  
<http://refugiados.net/1cpr/www/apresentacao.php>  
<http://refugiados.net/1cpr/www/estatisticas-PT-20jun17.php>  
<http://refugiados.net/1cpr/www/ple.php>  
<http://refugiados.net/1cpr/www/sirios-estudantes-voo-hercules.php>  
<http://refugiados.net/help/home20160912-PT.php>  
<http://www.acm.gov.pt/kitrefugiados>  
[http://www.diocese-porto.pt/index.php?option=com\\_content  
&view=article&id=2872:plataforma-de-apoio-aos-refugiados&catid=76:noticias](http://www.diocese-porto.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=2872:plataforma-de-apoio-aos-refugiados&catid=76:noticias)  
<http://www.jesuitas.pt/JRS-140.aspx>  
<http://www.medicosdomundo.pt/pt/go/unidade-habitacional-santo-antonio>  
<http://www.middle-east-online.com/english/?id=72746>  
<http://www.plataformaongd.pt/plataforma/associadas/socia.aspx?id=93>  
<http://www.porto24.pt/cidade/gaia-atribui-premio-de-direitos-humanos-plataforma-criada-por-jorge-sampaio/>  
<http://www.refugiados.pt/a-crise-dos-refugiados/mitos-medos/>  
<http://www.refugiados.pt/como-ajudar/#apoio>  
<http://www.refugiados.pt/par-linha-da-frente/>  
<http://www.straitstimes.com/world/europe/smartphones-vital-to-syrian-refugees>  
<http://www.timesofisrael.com/facebook-whatsapp-and-viber-light-way-to-europe-for-syrian-refugees/>  
<http://www.webanalyticsworld.net/analytics-measurement-and-management-tools/radian-6-overview>  
<https://bdfaq.iefp.pt/>  
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/smartphone>  
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-61322->  
<https://peacegeeks.org/products/services-advisor>  
[https://refugiados.net/\\_novosite/ple.php](https://refugiados.net/_novosite/ple.php)  
<https://www.acm.gov.pt/pt/-/servico-de-traducao-telefonica>  
<https://www.cia.gov/library/publications/download/download-2014>  
<https://www.facebook.com/ACMigracoes/>  
<https://www.hashtags.org/>





## Anexos

### Anexo 1 – Apoios sociais prestados pelo CPR

<b>ALOJAMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INTERNO (centros de acolhimento);</li> <li>• EXTERNO (custeado pelo CPR);</li> <li>• EXTERNO (custeado pelos próprios; familiares; amigos).</li> </ul>
<b>APOIO PECUNIÁRIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direito à escolha;</li> <li>• Capacitar para a autogestão económica.</li> </ul>
<b>ALIMENTAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAR – confeccionado pelos beneficiários;</li> <li>• CACR – providenciam-se refeições;</li> <li>• Apoio projectos comunitários (FEAC – fundo europeu de auxílio carenciados);</li> <li>• CAR – distribuição alimentar (3x/semana – doações pingo doce);</li> <li>• CACR - distribuição alimentar (3x/semana – doações Refood);</li> <li>• Banco Alimentar.</li> </ul>
<b>VESTUÁRIO E LAVANDARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco de roupa (2x/semana);</li> <li>• Tratamento de roupa (dias úteis).</li> </ul>
<b>ARTICULAÇÕES INTER-INSTITUCIONAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulação com parceiros institucionais;</li> <li>• Articulação com rede de suporte informal.</li> </ul>
<b>ACÇÕES SENSIBILIZAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessões colectivas para requerentes de asilo</li> <li>• Junto da comunidade (Escolas; Universidades; Organizações; etc).</li> </ul>



## **Anexo 2 - Lista de tópicos para entrevista não estruturada**

<b>PAR</b>
Apps existentes
Informação vital
Países de origem
Faixas etárias
Literacia/literacia digital
Ferramentas usadas
Dificuldades encontradas

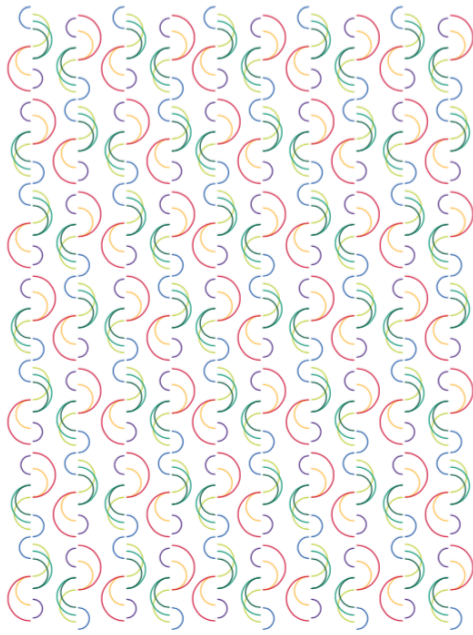
### **Anexo 3 - Perguntas Entrevista Semiestruturada**

1. Quais as principais dificuldades encontradas à chegada a Portugal?
2. Que tipo de informação consideram vital nos primeiros meses? E como obtiveram essa informação?
3. Tiveram acesso ao kit de acolhimento do ACM? Consideram que a informação neste era relevante às vossas necessidades?
4. Utilizam alguma app, tecnologia ou serviço que consideram essencial no vosso dia a dia?
5. Que funções consideram que seriam vitais numa app de apoio a refugiados? Dão preferência a funções de cariz informativo ou mais social?
6. Que tarefas costuma executar com o seu telemóvel?
7. O que o leva a utilizar as aplicações?
  - procura de informação; ocupação de tempos mortos; contactar familiares/amigos
8. Como ultrapassar o isolamento?
9. Estaria interessado em ter uma app para troca de bens e serviços? Ou rede social?
10. O que é que conhece ou gostaria de conhecer de Portugal?

**Anexo 4 – Welcome Kit do AMC** (guia completo em:  
<http://www.acm.gov.pt/documents/10181/377055/01WelcomeGuide.pdf/>)



Page 4	EN	WELCOME TO PORTUGAL
Página 12	PT	BEM-VINDO A PORTUGAL
Page 20	FR	BIENVENUE AU PORTUGAL
ገጽ 28	TI	ናብ ፖርቹጋል እንቁሶ ሰደሓን መባእዲም
صفحة 42	AR	مرحباً بكم في البرتغال



## CONTENTS

- 5 Information
- 6 What are my rights in Portugal?
- 7 What will be my duties and obligations?
- 8 Frequently asked questions
- 10 Some useful phone numbers
- 11 Some useful links

## WELCOME TO PORTUGAL

This is a welcome message from the Government of the Portuguese Republic. We are very happy to welcome you to Portugal.

### INFORMATION

Some information on your new country.

Portugal is a constitutional democracy and a member of the European Union.

Once the promotor of the first globalization, during the Discovery Era, Portugal maintains to this day the nature of a country facing the rest of the world.

Portugal enjoys a close relationship with the sea, which is the result of a 963 km long coastline washed by the Atlantic Ocean.

In your new country you will discover a welcoming people and many of opportunities.



### LIFESTYLE

Despite the fact that the Mediterranean waters do not bathe the country, their influence is especially present in our climate and gastronomy.

You can expect moderate temperatures and a pleasant climate.

### BEING A FOREIGNER

The Portuguese are well known for being excellent hosts. Portugal is deemed the second country with better integration capacity of immigrants by the Migrant Integration Policy Index.

Our legislation for human rights and protection of immigrants is considered to be one of the best in the European Union.

### SAFETY

Portugal has one of the lowest crime rates in the European Union. In case of need, you should know that police officers are well trained and are willing to provide you with assistance.



## WHAT ARE MY RIGHTS IN PORTUGAL?

### FAMILY REUNIFICATION

Immigrants who are legally residing in Portugal may bring one or more family members into the country. Refugees are entitled upon request to the extension of their status to close family members, provided they pay for all costs. Talk to your welcoming institution for more details.

### HOUSING

Refugees are welcomed, at a local level, by municipalities or entities from civil society, and their distribution is made according to predefined criteria: Families will be granted furnished apartments. Single people will be invited to share furnished apartments.

### LEARNING THE LANGUAGE

Learning Portuguese is worth the effort: Thanks to the Age of Discoveries, Portuguese is nowadays the 5<sup>th</sup> most spoken language in the world, with 240 million speakers. If you want to start right away, you can use the Portuguese for All Program or the Online Platform for Portuguese (see below list of web links).

### FREEDOM OF RELIGION

Portugal is a secular state. Although the majority of the population is catholic, we are very happy to have Jewish, Hindu, Buddhist and Muslim communities. For example, in Portugal there are approximately 50 000 muslims and they are a very vibrant and dynamic community.

### HEALTH CARE

You will be granted access to the National Health Service in the exact same conditions as portuguese nationals.

### EDUCATION

Your children will go to school soon after they arrive. They will have portuguese classes so that they will feel at home and be able to learn and become happy citizens.

### LABOUR MARKET

Refugees and beneficiaries of subsidiary protection are given access to the public employment service. You will be given support in getting equivalence in educational diplomas and you will get individual counselling and professional training. The IEFP will also teach you job search techniques, and help you establish links with potential employers, according to your profile, skills and interests.

### NATIONALITY

Provided you fulfill the requirements, both you and your family may eventually acquire the portuguese derived nationality.

## SOCIAL SECURITY

You will be subject to the same rights and obligations as Portuguese nationals. Some benefits may depend on the verification of certain conditions, namely minimum periods of residence.

## EQUALITY

All nationals are equal before the law. Except for the right to participate in certain elections, this applies to you. No person shall be privileged or favoured, or discriminated against, or deprived of any right or exempted from any duty, by reason of his ancestry, sex, race, political and ideological convictions, or sexual orientation.

## WHAT WILL BE MY DUTIES AND OBLIGATIONS?

You are subjected to the duties of all foreign citizens living in Portugal.

All inhabitants must respect all laws, regulations and measures aimed at maintaining public order.

All minors have the obligation to attend school. It is both a right and an obligation. It is the responsibility of the parents to ensure that children attend the education system.

We also expect you to cooperate with the institution that will be helping you, and to make a small effort to learn Portuguese.

Take in consideration that all citizens are equal. This means that women have the exact same rights as men.

This will help your integration, improve your quality of life and give you a better chance of finding a job.

Practices like forced marriages, honor crimes or female genital mutilation are strictly forbidden under any circumstances and are severely punished by law.

## **Anexo 5 - Números de telefone úteis**

Número Nacional de Emergência - 112

Linha Nacional de Emergência Social - 144

Serviço de Tradução Telefónica ACM - 808 257 257 / 218 106 191

Unidade de Apoio à Vítima Migrante - 213 587 914 / 213 587 900

Linha de Apoio ao Migrante (ACM) - 808 257 257 / 218 106 191

SEF/GAR - Gabinete Asilo e Refugiados - 213 189 990

Alto Comissariado para as Migrações - 218 106 100

Conselho Português para os Refugiados - 218 314 372



## Anexo 6 - Sketches

Filtre por: Saúde, alojamento, roupa, comida, emprego, etc...

Logo

Utilizador: Passared

Facebook

Twitter

Criar Nova Conta

Entrar sem login

Perto de mim

Mapa da área

(B)

Bem Vindo a Portugal

Descrição da app

(A) Sobre Portugal

(B) Perto de mim

(C) Informação Geral

(D) Notícias

Contatos

FAQ

(A) -

Dinheiro e deves

Cultura

Religião

Legislação

Transportes

Aprender PT

(C)

Asilo

Legal

Saúde

Alojamento

Comida

Emprego

Educação

Lazer

Definições

Nome: Alma

Idade: 25

Nacionalidade: Portuguesa

Refugiado/Voluntário:

Recebo Notificações:

- Saúde ✓ x
- Alojamento ✓ x
- Comida ✓ x
- Emprego ✓ x
- Mensagens ✓ x

Saúde

Hospital: ...

Localização

Contatos

Crie uma Utilizador

Enviar mensagem

Escolha uma língua

Português (PT)

Inglês (EN)

Árabe (AR)

Amárico (TI)

Refugiado

Voluntário

Organizado

Voluntário

Quero ajudar

Dinheiro

Roupa

Lazer

Ensinar PT

Outras dicas

Voluntário

Aulas de PT

Local

Horário

Contacto

Organização

Info:

Nome

Localização

Horário funcionamento

Serviços prestados

Contatos

Serviço

Evento

Notícias

Oferta / Dica

Descrição

Categoria:

✓ Trabalho

Ensino

Legal

Comida

Saúde

Outros

Perfil Voluntário

Foto

100% (votações)

Descrição

Interesses

Localização

Ofertas em curso

Ofertas passadas

Perfil Refugiado

Foto

Descrição

Interesses

Estado civil


Idade

Localização

Publicações



## Anexo 7 – Alguns ecrãs do protótipo de baixa-fidelidade




LOGO

entrar com

Programa Mentores para Migrantes

Criar uma conta

Entrar sem registo




Português

Inglês

Francês

Tigrínia

Árabe



Criar Conta

Nome

Email

Password

Idade

Nacionalidade

Habilitações Literárias





Profissão

Sobre Mim

CANCELAR

FEITO

Publique uma oferta/sugestão



Selecione uma ou mais tags:

#saúde

#educação

#legal

#lazer

#emprego

#português

#crianças

#alojamento

#transportes

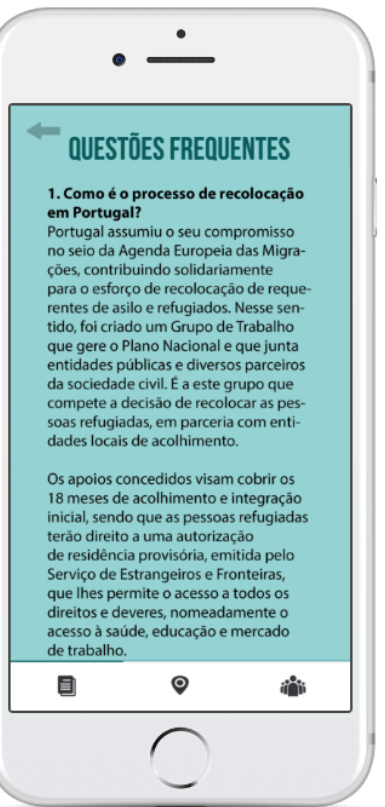
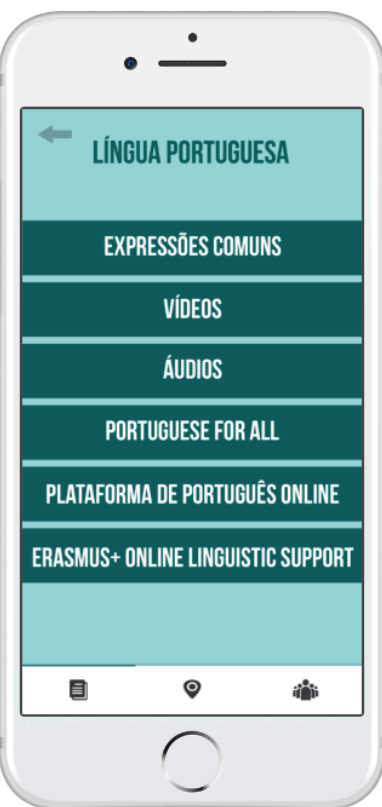
criar tag

CANCELAR

PUBLICAR

**Anexo 8 – Alguns ecrãs do protótipo de alta-fidelidade.** Protótipo ao vivo em: <https://marvelapp.com/26cb2a4/screen/30678217>





## Anexo 9 - Questionário de usabilidade

### Aplicação de Apoio aos Refugiados em Portugal - Questionário de Usabilidade

Este questionário faz parte da dissertação de Mestrado da aluna Andreia Ribeiro, intitulada "Idealização de uma aplicação móvel de apoio a refugiados na sua integração em Portugal". O protótipo desta aplicação pode ser acedido em: <https://marvelapp.com/26cb2a4/screen/30678217>. Os dados dos participantes serão mantidos sob sigilo e apenas os investigadores terão acesso aos mesmos. Esta informação será utilizada somente para fins académicos e científicos, preservando-se o anonimato dos participantes. Obrigado pela sua contribuição!

**\*Required**

1. 1. Idade: \*

---

2. 2. Em qual categoria se inclui? \*

*Mark only one oval.*

- ☐ Refugiado
- ☐ Voluntário
- ☐ Colaborador numa Instituição de apoio
- ☐ Outra

---

Se respondeu "refugiado" na questão anterior, por favor, responda às questões 3 e 4. Caso contrário, pode avançar para a pergunta 5.

3. 3. Há quanto tempo se encontra em Portugal?

*Mark only one oval.*

- ☐ Menos de 1 mês
- ☐ Entre 1 a 6 meses
- ☐ Entre 6 a 12 meses
- ☐ Há mais de 12 meses

4. 4. Em que zona de Portugal se encontra a viver?

---

**5. Considerando o protótipo da APP que testou, avalie os aspectos abaixo listados, considerando uma escala de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente:**

---

5. Facilidade na utilização \*

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

**6. Importância da informação \***

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Clareza da informação \***

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Aparência \***

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Satisfação geral \***

*Mark only one oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. 6. Acha pertinente a existência de uma rede social destinada ao apoio dos refugiados em Portugal? \***

*Mark only one oval.*

- ☐ Sim  
☐ Não

**11. 7. Na APP que testou, existe alguma funcionalidade que tenha gostado mais? \***

*Mark only one oval.*

- ☐ Sim  
☐ Não

**12. Se respondeu sim na questão anterior, qual?**

13. 8. Alguma funcionalidade que tenha gostado menos? \*

*Mark only one oval.*

☐ Sim

☐ Não

14. Se respondeu sim na questão anterior, qual?

---

15. 9. O que acrescentaria/mudaria nesta plataforma?

---

16. 10. Comentários, críticas e/ou sugestões

---

---

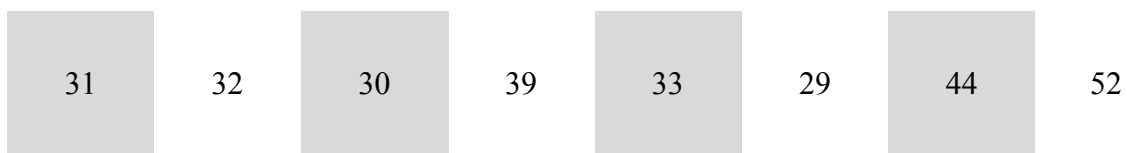
---

---

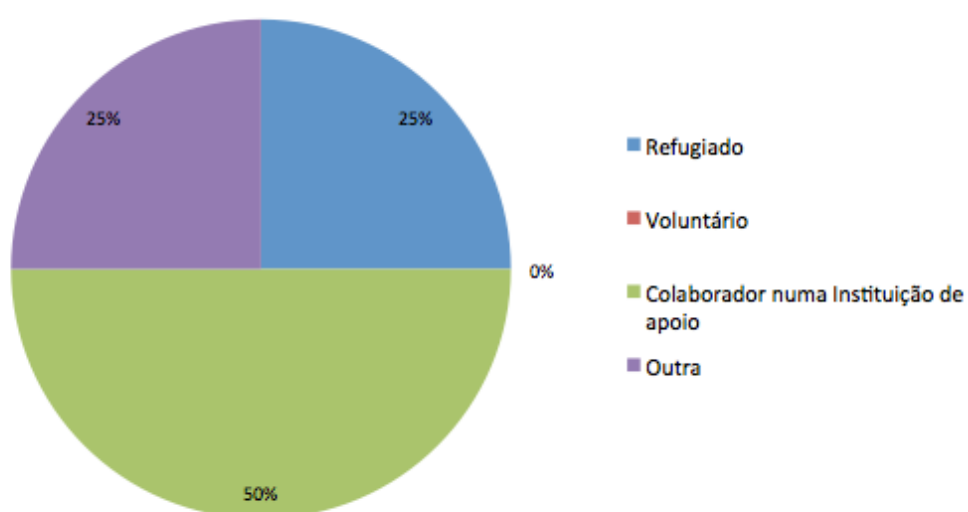
---

## Anexo 10 – Resultados dos Questionários

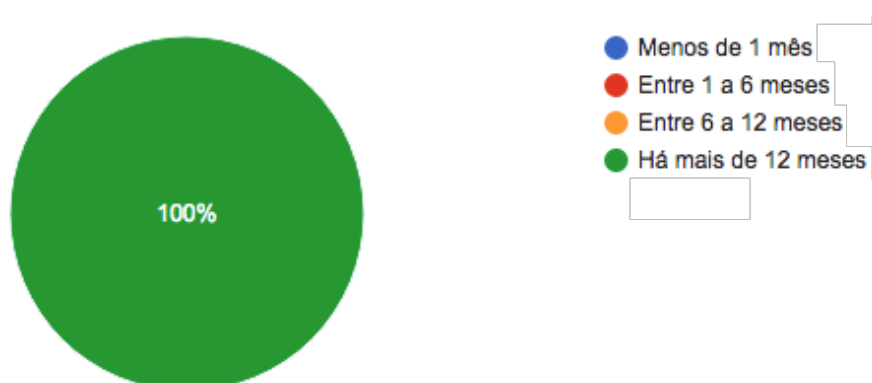
1. Idade:



2. Em qual categoria se inclui?



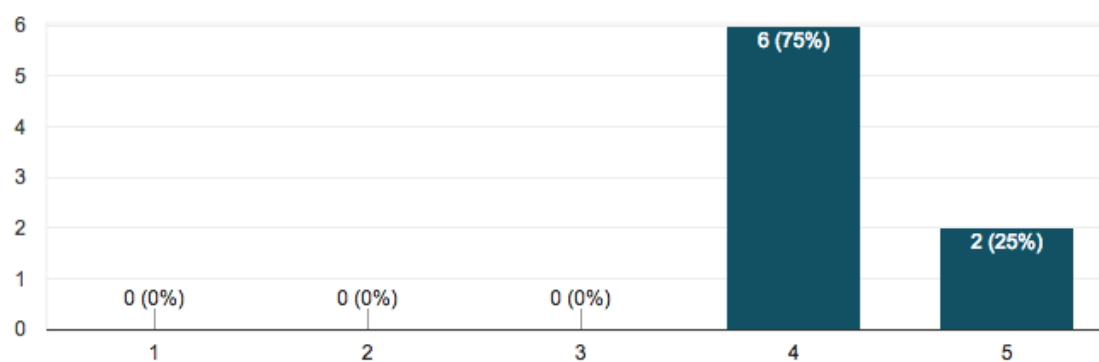
3. Há quanto tempo se encontra em Portugal?



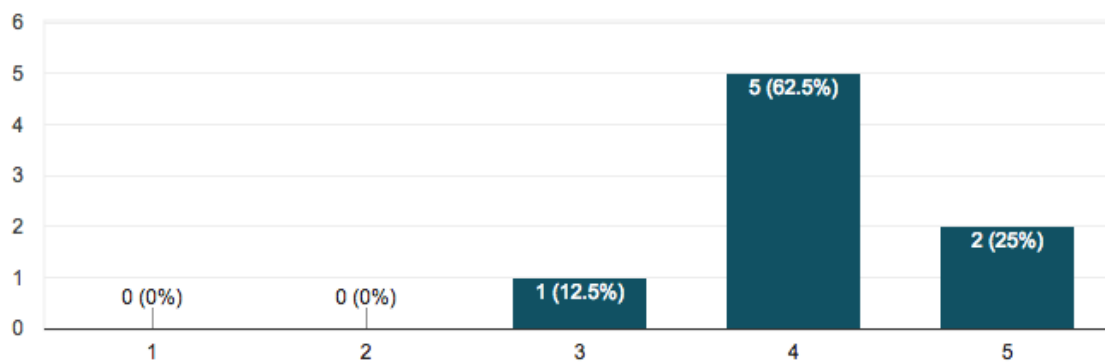
#### 4. Em que zona de Portugal se encontra a viver?

Aveiro
Lisbon

#### 5.1. Facilidade na utilização

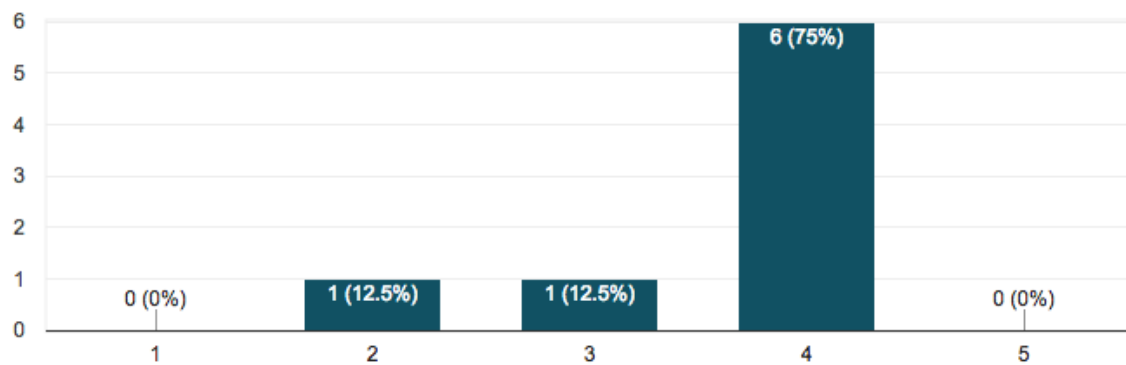


#### 5.2. Importância da informação

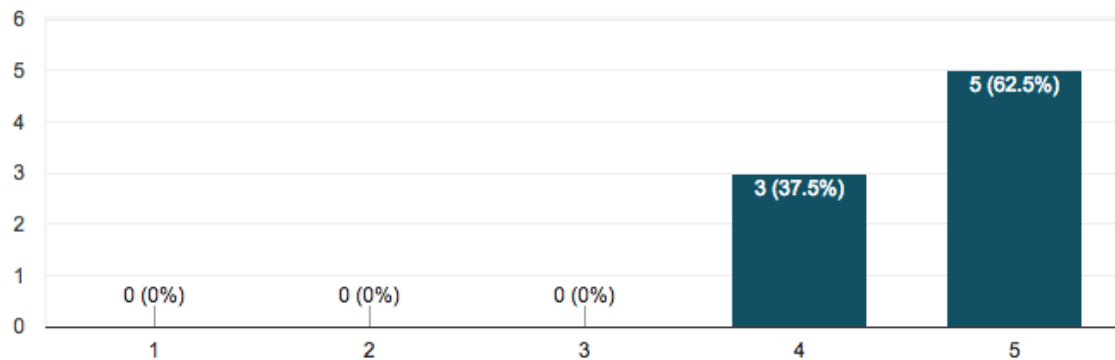




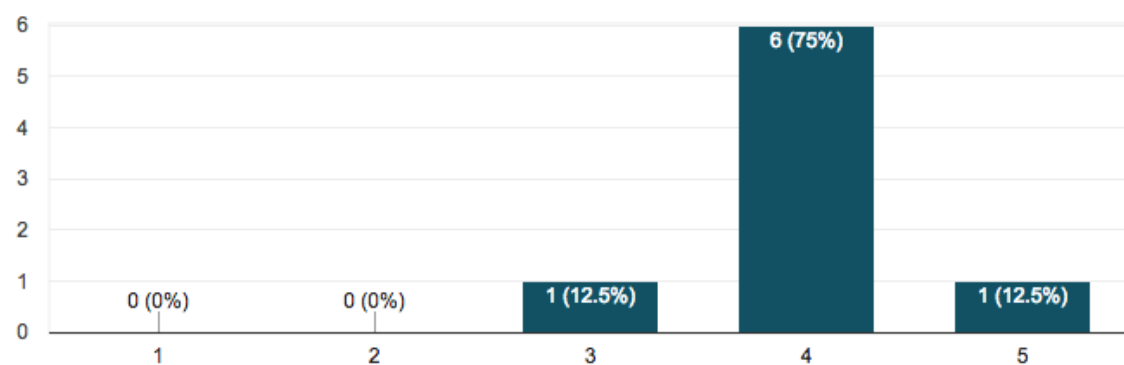
### 5.3. Clareza da informação



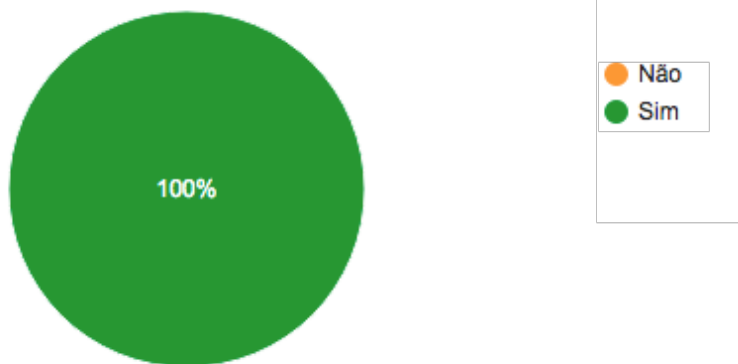
### 5.4. Aparência



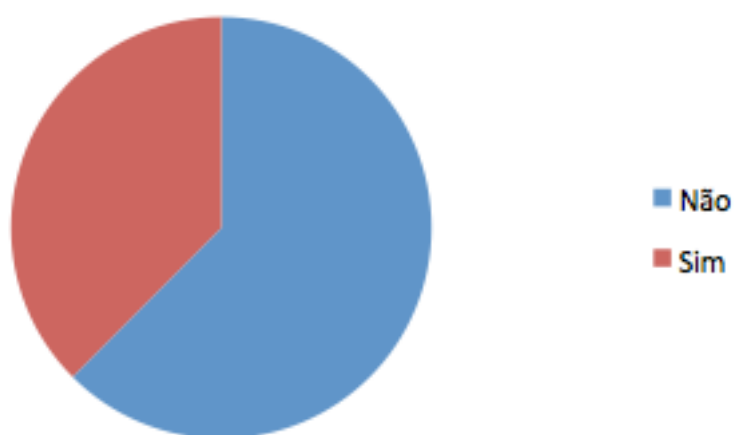
### 5.5. Satisfação geral



6. Acha pertinente a existência de uma rede social destinada ao apoio dos refugiados em Portugal?



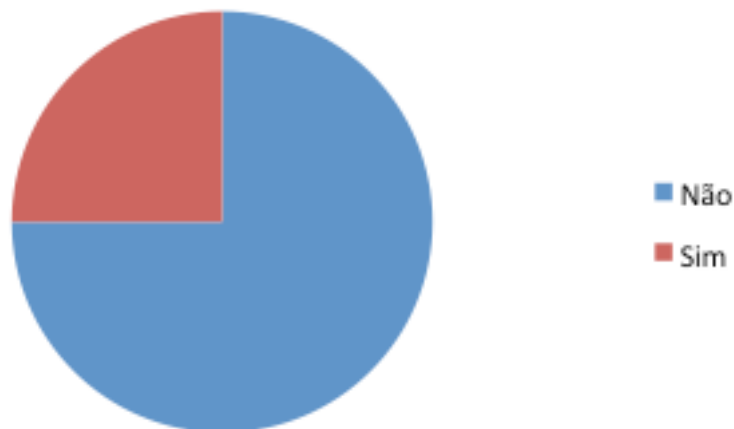
7. Na APP que testou, existe alguma funcionalidade que tenha gostado mais?



7.1. Se respondeu sim na questão anterior, qual?

Questões sobre o processo de acolhimento/ direitos e deveres em Portugal
Videos for kids. My kid watched lost of videos on my phone
a rede social

## 8. Alguma funcionalidade que tenha gostado menos?



### 8.1. Se respondeu sim na questão anterior, qual?

As secções de educação e emprego parecem demasiado simples, sem os pontos mais importantes. Em relação ao emprego é importante referir quando têm direito a trabalhar e clarificar o apoio do IEF, podem ter direito ao que aí está referido, mas não se passa sempre assim.

Identificação se é refugiado, voluntário ou instituição. Deve-se garantir a proteção dos refugiados, para que não se torne numa rede social apenas para identificá-los e promover a insegurança junto destes.

## 9. O que acrescentaria/mudaria nesta App?

Colocaria com a hipótese de escolha de pelo menos inglês, se não também, com as línguas mais comuns dos refugiados que procuram Portugal; colocaria também um espaço para procura de emprego e talvez, também, das instituições de ensino (os diferentes níveis) e não a existência destes com a informação que já contém

More info about SEF

Have a menu for events of free things to do

link para website da comissão europeia com informações sobre política para refugiados

## 10. Comentários, críticas e/ou sugestões

No geral e dado que a aplicação poderá ser vista por pessoas que ainda estão à espera de vir para Portugal não deve parecer que é tudo perfeito, e ser mais realista.

1. Penso que seria importante focar numa das vertentes da aplicação, dado que estar a juntar uma rede social+perguntas frequentes sobre processo de asilo+dicionário, poderá dificultar a utilização da ferramenta. Penso que neste momento, uma plataforma com informações gerais para refugiados, explicação do processo de asilo, identificação de iniciativas (português, etc), poderá ser uma mais valia. Os refugiados já utilizam redes sociais (facebook, whatsapp, etc, e estão ligados a pessoas a nível internacional), pelo que não sei qual seria a mais valia de usar mais uma rede social.
2. Será necessário, ainda, clarificar conceitos e processos de integração ao nível da recolocação, reinstalação e pedidos espontâneos de asilo, dado que os apoios poderão ser diferentes (nomeadamente, o alojamento cedido e identificado no exemplo é aplicado a recolocados e reinstalados - os pedidos espontâneos são acolhidos, na maioria das vezes em centros de acolhimento - CPR).
3. Verificar de que forma se pretende dar resposta às questões/solicitações dos refugiados. É importante que a resposta seja célere e de acordo com o modelo de acolhimento desenvolvido em Portugal. Basta uma informação errada para criar bastantes problemas na relação.
4. Como disse anteriormente, penso que seria importante não identificar quem é refugiado, voluntário e instituição, dado que a plataforma poderá servir como forma de identificar refugiados, quer pela comunicação social, quer por criminosos ou pessoas que não apoiam esta causa e podemos estar a colocar estas pessoas em perigo.

a introdução, a questão 3 a nota encontram-se somente em português (não deveriam também estar em inglês?)

The map can indicate where i am and maybe i can chat and tell people i am here and can meet